

PANCHO GOBERNADOR



**QRO**

---

**QUINTO**  
**INFORME**



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE  
QUERÉTARO

**QRO**  
**ORGULLO**  
DE **MX**



## Presentación

En cumplimiento de lo establecido por la Constitución Política del Estado de Querétaro, presento el informe correspondiente al quinto año de mi administración.

El documento da cuenta del avance de cada una de las estrategias definidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2016-2021, que es la “hoja de ruta” de nuestras políticas públicas, obras y acciones como administración.

Durante este quinto año de gobierno, avanzamos en concordancia con lo establecido en dicho documento rector. Si bien fue un año atípico donde el mundo entero enfrentó la mayor pandemia en casi cien años, nuestra visión no cambió, ni tampoco nuestros fundamentos.

Apoyados tanto en nuestra disciplina financiera, expresada en altos niveles de liquidez y bajos niveles de deuda, como en nuestro cabal cumplimiento en el índice de desempeño del gasto público, acreditado al ser una entidad federativa sin observaciones por parte de la Auditoría Superior de la Federación ni de la Secretaría de la Función Pública Federal, financiamos obras y acciones que incidieron en la competitividad y el desarrollo del estado.



Entregamos mejor infraestructura social y de salud; se mejoró y amplió la red de carreteras, vialidades y caminos; tuvimos avances en materia ambiental, así como en la modernización del sistema de transporte público; se concretaron proyectos de inversión, que representaron derrama económica y generación de empleos.

Concretamos obras que mejoraron la conectividad, la movilidad, la productividad, la innovación y el emprendimiento en diversas regiones del estado; acciones que brindaron acceso a más ciudadanas y ciudadanos a la cultura, la educación, el deporte y la sana integración.

Acreditamos resultados en rubros fundamentales como la seguridad, la capacitación policial, la justicia, la competitividad, la transparencia y la ausencia de corrupción.

Incluso antes de que se detectara en Querétaro el primer caso positivo de COVID-19, reorientamos recursos y acciones, incluyendo el equipamiento del personal de salud y toda una reconversión hospitalaria, asegurando su blindaje técnico y jurídico, a fin de buscar contener los efectos de la pandemia.

Se integró un Comité Técnico de Salud, cuyas recomendaciones se atendieron puntualmente, para asegurar una mejor toma de decisiones y avanzamos teniendo presentes cuatro máximas fundamentales: proteger al personal de salud, buscar casos positivos para detener la cadena de contagio, garantizar la atención médica hasta el último ciudadano y sumar la participación ciudadana como la mayor fuente de soluciones.

Enfrentamos la doble crisis, la de salud y la económica, abriendo puentes de entendimiento con todos los sectores sociales y productivos; manteniendo plena coordinación con las autoridades federales.

Establecimos toda una plataforma de comunicación y atención para acompañar a las y los ciudadanos, con canales de escucha y respuesta permanentes atendidos por profesionales y especialistas, e implementamos una vocería en salud y una vocería organizacional. De esta forma brindamos seguimiento puntual a la evolución de la enfermedad en nuestro estado, dándole visibilidad a las y los ciudadanos a fin de que supieran dónde ubicar su esfuerzo, insistiéndoles en la importancia de atender las principales medidas sanitarias y acompañándolos con instrucciones puntuales para elevar su estado de alerta en presencia del virus.

Dimos paso a la reactivación cauta, ordenada y gradual de las actividades económicas atendiendo los protocolos, los tiempos y las recomendaciones del Comité Técnico de Salud. Nos sentamos a la mesa con líderes de centrales de trabajadores y sindicatos; con cámaras de industriales, patronales y gremiales; con organizaciones de la sociedad civil.

Nuestro sistema educativo se mantuvo en pie, constituyendo la piedra angular para la recuperación del estado, gracias a la voluntad y capacidad de adaptación de las comunidades de aprendizaje que lo integran, logrando nuevas formas de compartir el conocimiento a distancia.

Juntos, y con toda la capacidad del estado, implementamos medidas sanitarias y económicas que respondieron a convicciones compartidas como atender y apoyar a las personas más vulnerables; como respaldar a empresarios, emprendedores y trabajadores; como defender cada puesto de trabajo, hasta el límite de las posibilidades; como promover y verificar el cumplimiento de las principales medidas sanitarias.

En suma, este documento revela parte de los logros que como sociedad alcanzamos unidos durante este año repleto de retos, de oportunidades, de aprendizaje y, también, de luto como estado y como país. Tras la partida de cada una y cada uno de los ciudadanos de nuestro estado que perdieron la batalla y la vida contra COVID-19, quedan familias rotas y un Querétaro que jamás será igual sin ellos, sin sus aportaciones. Su pérdida, al igual que su valor y su dignidad como seres humanos, es absoluta.

Los honraremos como nos ha enseñado nuestro personal de salud, como lo han demostrado cada una y cada uno de los héroes anónimos y solidarios en esta batalla: luchando por la vida de las familias, luchando por los valores más importante de las y los queretanos. Gracias con el corazón por dar un paso al frente en este momento histórico, ¡gracias por su ejemplo y por su legado!

Los avances, las obras, las acciones, la lucha y las realizaciones de este quinto año de gobierno son logros de las y los ciudadanos.

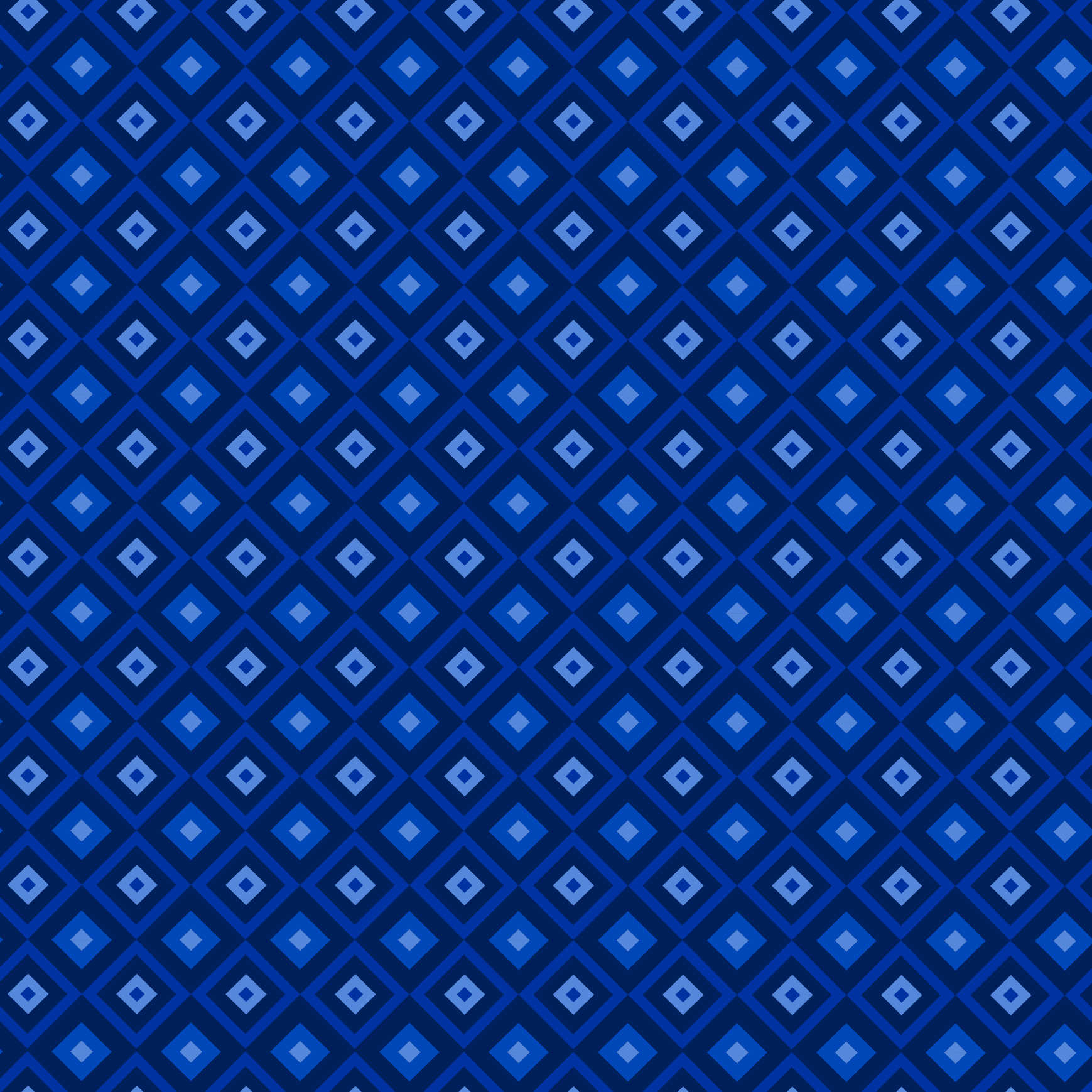
Es el legado y es el rumbo de un estado cuya vocación histórica se resguarda con visión, planeación, organización, trabajo, participación ciudadana y un alto sentido de responsabilidad.

**Nuestros valores seguirán  
definiendo lo que somos:  
¡orgullo de México!**

**Nuestros pasos seguirán  
siendo firmes y humanos.**

**Un Querétaro unido,  
¡lo hacemos todos!**

**Francisco Domínguez Servién**  
Gobernador Constitucional  
del Estado de Querétaro



# QUERÉTARO HUMANO

- I.1 Protección de la salud
- I.2 Servicios educativos
- I.3 Actividades culturales
- I.4 Práctica del deporte
- I.5 Vivienda digna
- I.6 Desarrollo integral comunitario
- I.7 Inclusión social
- I.8 Población joven

## OBJETIVO DE GOBIERNO

**“Mejorar la calidad y condiciones de vida de los queretanos, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos sociales, la equidad de oportunidades, la inclusión y la cohesión social, mediante la promoción de valores y estilos de vida sanos y saludables”.**

Los avances alcanzados en los diferentes ámbitos del desarrollo humano y social en el Estado de Querétaro son resultado de las decisiones públicas derivadas de las estrategias y líneas de acción del Eje Querétaro Humano del Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021. Estas decisiones se toman en un marco que garantiza el ejercicio de los derechos humanos y sociales de todas las personas que residen en la entidad y se orienta hacia una visión de equidad de oportunidades.

Como resultado de los avances alcanzados en el año 2019, el Estado de Querétaro ocupó la segunda posición nacional en el Índice de Progreso Social (IPS) que es una medida integral de la calidad de vida de la población que busca complementar los indicadores económicos. La estimación del IPS calcula valores para los componentes de Necesidades Humanas Básicas (NHB), Fundamentos de Bienestar (FB) y Oportunidades (O). De acuerdo con los resultados publicados, en el componente NHB, la entidad se colocó en la segunda posición nacional. Este componente examina variables relacionadas con nutrición y cuidados básicos, agua y saneamiento, vivienda y seguridad personal. Respecto a FB, el Estado de Querétaro ocupó la primera posición como resultado de la valoración del acceso a los conocimientos básicos, acceso a la información y comunicaciones, salud y bienestar y calidad medioambiental. El componente O situó a la entidad en la tercera posición; los aspectos valorados en él se relacionan con derechos personales, libertad personal y de elección, inclusión y acceso a educación superior. El IPS es publicado por las organizaciones México ¿Cómo vamos? y Social Progress Imperative.

A partir del año 2015, inicio de la presente Administración, los logros alcanzados para la dimensión humana y social han sido producto de alianzas estratégicas que se implementaron para asegurar la participación de la ciudadanía y el interés de la sociedad civil organizada pues es innegable que la procuración del bienestar y la calidad de vida es responsabilidad compartida. Algunos de los avances que se reportan para

Querétaro Humano, registraron una desaceleración debido a la pandemia por COVID-19, hecho que propició que la Administración Estatal innovara para enfrentar y establecer medidas emergentes. En este aspecto se reconoce el amplio sentido de responsabilidad y compromiso de quienes conforman el Sector Salud.

En este contexto, los servicios de salud en el Estado de Querétaro se otorgan a toda la población sin seguridad social a quienes se garantiza el acceso a este tipo de servicios. Con el fin de atender la pandemia por COVID-19 se reforzaron e incrementaron los esquemas de vigilancia epidemiológica. En logros específicos sobresale la ampliación de cobertura de las intervenciones individuales, escolares y comunitarias para promover estilos de vida sanos y saludables; el otorgamiento de consultas de primer y segundo nivel de atención, de salud mental, aunado a las consultas efectuadas a través de las unidades móviles. En materia de infraestructura se avanzó en la obra nueva por sustitución del Hospital General de Querétaro.

## Obra nueva por sustitución del Hospital General de Querétaro.



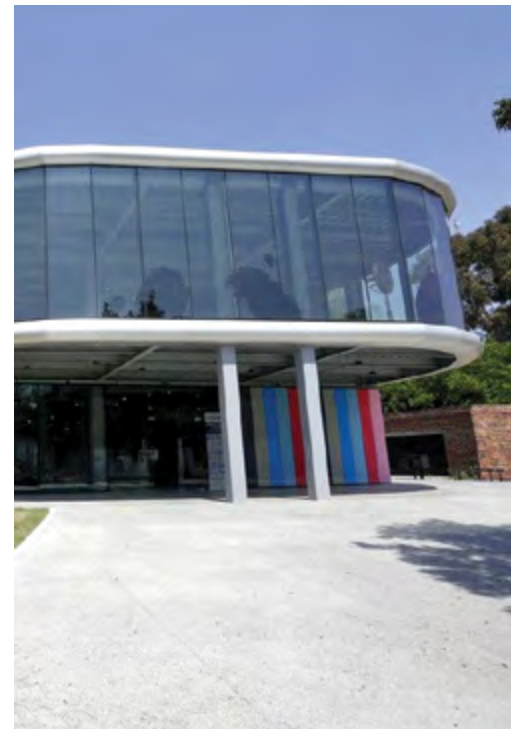
## **Distrito Alameda se enfocó en la promoción de actividades culturales y deportivas.**

En materia educativa, para todos los tipos y niveles, se amplió la cobertura de los servicios; se impulsaron esquemas para mejorar la calidad del servicio y se incorporaron temáticas que contribuyen a la formación integral, tales como la salud y la alimentación: además, se establecieron mecanismos específicos de apoyo para que las niñas, niños y adolescentes concluyan sus estudios satisfactoriamente. Simultáneamente a estas acciones se continuó y amplió la oferta de eventos culturales y se fomentó, a través de diversos esquemas, la activación física y el deporte de alto rendimiento. Lo anterior se considera prioritario para promover la formación integral de las personas. En este sentido, el proyecto urbano Distrito Alameda se enfocó en la promoción de actividades culturales y deportivas; en este se construyó un nuevo edificio con una superficie de 3,440 m<sup>2</sup> que alberga el Polideportivo Centro Alameda y el Centro de Arte Emergente, Urbano, Escénicas y Diseño. Adicionalmente se reconvirtió el denominado Estadio Municipal para que se practique atletismo, fútbol, fútbol americano, entre otros.



Bajo la perspectiva de inclusión social se prosiguió con las acciones que permitan a más personas en condiciones de desventaja social tener acceso a una vivienda digna o a mejorarla si cuentan con ella. En el tema del desarrollo integral comunitario se mantuvieron los esquemas de intervención en las localidades de mayor rezago o marginación a través de propiciar alianzas con organismos de la sociedad civil, fomentar la participación ciudadana, mejorar la infraestructura y atender a las personas residentes en esas localidades a través de programas alimentarios. Asimismo, siguió el otorgamiento de servicios tales como albergues, centros de atención, unidades de rehabilitación, transporte especializado y atención telefónica, además de la entrega de diversos apoyos y ayudas sociales a un mayor número de personas que debido a su edad, sexo, condición física, lugar de residencia o etnia representan una mayor prioridad de atención ante la situación sanitaria.

Los esquemas de atención diseñados para propiciar una mayor y más activa participación de las y los jóvenes en el Estado de Querétaro se diversificaron y consolidaron a partir de la apertura de un inmueble al que se le denominó *NUCLEO* el cual cuenta con espacios para producción de radio y televisión, galería y auditorio; además se otorgan servicios de atención psicológica. Aquí, las y los jóvenes tienen acceso al primer coworking público y gratuito para que desarrollen proyectos de innovación y emprendimiento.



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La situación de alerta sanitaria generada ante la aparición de personas infectadas por el virus SARS-CoV2 en Wuhan China a finales de 2019 y de forma posterior, extendida a otros países, obligó a todas las autoridades internacionales a preparar estrategias para hacer frente a la enfermedad denominada COVID-19.

Desde el conocimiento del brote de la nueva enfermedad, y antes de que la Organización Mundial de la Salud (OMS) declarara la *Emergencia de Salud de Importancia Internacional* por la nueva enfermedad de tipo coronavirus, la Administración Estatal realizó acciones de prevención con el objetivo de cuidar la salud pública, iniciando con la emisión del Aviso Epidemiológico por Nuevo Coronavirus 2019-nCov.

En marzo del 2020 se decretó oficialmente la enfermedad como pandemia mundial, momento en el cual, la Administración Estatal estaba preparada para implementar las acciones para su atención las cuales se articularon en cuatro prioridades: salud, necesidades básicas, atención psicológica y economía, atendiendo dos principios: máxima anticipación y cero improvisación, dándole un blindaje técnico y jurídico a cada una de las acciones implementadas.





## Estrategia I.1

### Protección de la salud de manera efectiva, oportuna y con calidad para la población del Estado.

En enero de 2020, las autoridades sanitarias de la Administración Estatal pusieron en marcha la estrategia para garantizar el derecho a la salud de toda la población queretana ante la declaración de *Emergencia de Salud de Importancia Internacional (ESPII)* de la infección por el *Nuevo Coronavirus 2019 denominado SARS-CoV-2* por parte del Comité de Emergencia de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y con el objetivo de atender la solicitud de la Secretaría de Salud Federal (SSA) para reforzar las medidas preventivas, de detección, diagnóstico y tratamiento de las enfermedades respiratorias agudas. En este contexto se dio continuidad a los programas y acciones definidos en las líneas de acción planeadas, cuyos resultados se informan a continuación.

La promoción del desarrollo humano incluye el componente de la salud ya que es considerado como uno de los principales igualadores sociales; en este sentido, a partir del 1 de enero de 2020, al extinguirse el Seguro Popular, en el Estado de Querétaro, los servicios de promoción, prevención y curativos se otorgan a todas las personas sin seguridad social de manera gratuita.



En términos de los principales indicadores en salud, sobresalen los avances de la tasa de mortalidad infantil (TMI) en la entidad, la cual ha disminuido consistentemente durante esta Administración. Lo anterior se comprueba ya que en el año 2015 se registraron once defunciones de menores de un año por cada mil nacidos vivos registrados, y en 2019 se alcanzó una cifra de 8.7, en tanto que el indicador para el país es de 12.1. Cabe mencionar que este indicador es una medida adecuada para reflejar el nivel de desarrollo global de la sociedad que lo registra.

La Administración Estatal ha dado prioridad a la disminución de los riesgos de contraer enfermedades transmisibles y no transmisibles, así como a las afectaciones derivadas de fenómenos sociales, por lo cual se propuso **“Fortalecer los programas de prevención y promoción a la salud en la población del Estado”** por lo que, durante el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2019 y el 31 de agosto de 2020, se continuó con la puesta en marcha de estrategias educativas para la promoción de una alimentación correcta, el consumo de agua simple potable y la prevención de enfermedades asociadas. Se efectuaron 615 eventos educativos relacionados con dichos temas en los que participaron 60,009

personas. Por otro lado, se llevaron a cabo 896 eventos de actividad física dirigidos a 36,942 asistentes de diferentes entornos, en especial de escuelas de educación básica. También se impartieron 5,610 talleres estructurados sobre temas relativos al cuidado de la salud de acuerdo con edad y género en los cuales se enfatiza la importancia de hacer conciencia respecto de los riesgos que afectan la salud y lo prioritario de su atención desde una perspectiva individual.

Por otro lado, en los procesos de prevención y promoción de la salud se ha comprobado la influencia que tienen los entornos físicos y psicosociales saludables. Bajo esta premisa, el esquema de *Escuelas Promotoras de la Salud* ha demostrado su eficacia con la certificación de 37 escuelas de educación básica.

Con la participación de la comunidad organizada, sectores sociales y autoridades municipales, se mejoraron la calidad y condición de vida en salud de 15 localidades que albergan una población de 10,915 habitantes y dos sitios de trabajo. En estas se concretaron acciones desde un enfoque anticipatorio para actuar en los determinantes de la salud y se desarrollaron espacios que favorecen el cambio de los estilos de vida promovidos desde una perspectiva individual, familiar y

**SE MEJORARON  
LA CALIDAD Y  
CONDICIÓN DE VIDA  
EN SALUD DE 15  
LOCALIDADES QUE  
ALBERGAN UNA  
POBLACIÓN DE  
10,915 HABITANTES  
Y DOS SITIOS DE  
TRABAJO.**

colectiva. Las localidades beneficiadas fueron La Cruz (San Bartolo), Amealco de Bonfil; Los Amolitos y Rancho de Guadalupe, Cadereyta de Montes; Valle de los Pinos, Corregidora; Cerro Prieto, El Marqués; San José Tepuzas, Huimilpan; Tila-co y Valle de Guadalupe, Landa de Matamoros; Dolores de Ajuchitlancito, Pedro Escobedo; Peña Blanca, Peñamiller; Puerto de Escanelilla, Pinal de Amoles; El Rincón de Ojo de Agua, Querétaro; El Poleo, Colón; El Cerrito, Tequisquiapan y Barrio de García, Tolimán. Además la Presidencia Municipal de Peñamiller y del centro de salud de Tequisquiapan.

Respecto a la detección oportuna de enfermedades no transmisibles en población mayor de 20 años, 159,996 personas fueron examinadas para identificar Diabetes Mellitus de las cuales 1,192 fueron positivas respecto al padecimiento; en tanto, 174,686 personas se sometieron a la detección para Hipertensión; entre ellas, 1,107 resultaron positivas. Para 14,970 adultos mayores se aplicaron detecciones de depresión, de los cuales se identificaron 633 casos positivos y a los cuales se les otorgó atención gerontológica con perspectiva de dignidad y autonomía.

Respecto a la detección de cáncer de mama y cervicouterino, se efectuó mastografía a 8,123 mujeres y a 12,480 estudios diagnósticos de cervicouterino; los resultados permitieron identificar 124 y 28 casos nuevos respectivamente para cada tipo de cáncer.



## DETECCIÓN DE CÁNCER DE MAMA Y CERVICOUTERINO

- **A 8,123 mujeres se les realizó mastografía**
- **Los resultados permitieron identificar 124 casos**
- **12,480 estudios diagnósticos de cervicouterino**
- **28 casos nuevos respectivamente para cada tipo de cáncer**

En materia de salud reproductiva se apoyó a 83,318 mujeres en edad fértil para que tomaran la decisión libre e informada sobre el número y espaciamiento de sus hijos, destaca que 8.7% son menores de 20 años. En cuanto a la participación de los hombres en el ejercicio de este derecho se realizaron un total de 425 vasectomías.

Adicionalmente se prosiguió con el esquema de promoción de lactancia materna, considerada una herramienta clave para combatir de forma directa la mortalidad infantil e impulsar el desarrollo de los recién nacidos. Así, a través de los bancos de leche humana ubicados en el Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer y en el Hospital General de San Juan del Río se benefició a 1,142 recién nacidos prematuros, de bajo peso y/u hospitalizados. Para alcanzar dicho logro se contó con la colaboración de 712 mamás donadoras altruistas activas con las cuales se procesaron 437 l de leche humana.

Para prevenir muertes maternas, perinatales, malformaciones congénitas y embarazos no planeados se tamizó a 7,984 mujeres en edad reproductiva, de las cuales, 1,906 presentaron un riesgo reproductivo, el 22.7% recibió algún método de planificación familiar, 1.5% fue referida a segundo nivel para seguimiento de la comorbilidad y 20% recibió atención médica. Como complemento a estas acciones, en el Hospital General de Cadereyta se fortalecieron las intervenciones obstétricas con tres parteras profesionales que hicieron 2,350 acompañamientos durante el trabajo de parto, atención de partos de bajo riesgo y manejo no farmacológico del dolor, inicio de manejo ante la emergencia obstétrica, promoción y colocación de métodos de planificación familiar, vigilancia de la persona recién nacida, orientación en lactancia materna exclusiva y cuidados del recién nacido.

Para prevenir muertes maternas, perinatales, malformaciones congénitas y embarazos no planeados se tamizó a 7,984 mujeres en edad reproductiva, de las cuales, 1,906 presentaron un riesgo reproductivo, el 22.7% recibió algún método de planificación familiar, 1.5% fue referida a segundo nivel para seguimiento de la comorbilidad y 20% recibió atención médica.

# 22.7%

En materia de salud bucal se consumaron 1,512,438 acciones del esquema básico de prevención a población en general intramuros, extramuros, preescolares y escolares en el Estado de Querétaro. Se incluyen en dichas acciones pláticas sobre salud bucal, instrucción de técnica de cepillado y uso de hilo dental, detección de placa dentobacteriana y aplicación tópica de flúor, acciones de prevención que son la clave para mantener las piezas dentales sanas, evitan las extracciones innecesarias y las enfermedades periodontales, además se otorgaron 61,203 consultas dentales curativas.

Se realizó seguimiento a 128 casos sospechosos de Dengue, Chikungunya y Zika en 35 localidades de ocho municipios. Se efectuaron acciones de descarrización en 23 localidades de cinco municipios de las cuales se obtuvo un concentrado de 14 t de llantas, contenedores, latas, botellas y tiliches. También, acciones de control larvario en 20,038 casas y 49,953 depósitos con lo cual se protegieron a 55,653 habitantes que residen en nueve localidades de siete municipios. Con el mismo objetivo, se realizó rociado intradomiciliario a 833 casas para la protección de 2,951 habitantes que residen en ocho localidades de siete municipios. Además, fumigaciones espaciales en 2,760 ha en 33 localidades de ocho municipios.



Entre las acciones de prevención del paludismo se atendió a 8,740 pacientes febriles a los cuales se les realizó tomas de gota gruesa bajo el esquema de búsqueda intencionada de casos, la totalidad de las tomas registró un resultado negativo.

Con el fin de mantener al Estado de Querétaro libre de rabia en animales de compañía se vacunaron 20,500 perros y gatos. De forma conjunta se atendió en su totalidad a las personas agredidas por animales sospechosos de esta enfermedad. Sobre el mismo tema, para contribuir al control reproductivo, se realizaron 3,150 cirugías de esterilización.

Para la reducción de muertes por lesiones de causa externa y promover la participación comunitaria, municipal y multisectorial, se capacitó a 769 personas como primeros respondedientes. Además, para fomentar la adopción de conductas seguras de usuarios de vialidades para reducir daños a la salud por accidentes viales, 14,225 habitantes participaron en acciones informativas.

Las condiciones del entorno físico, donde se desarrolla la vida cotidiana, son determinantes para que las personas se mantengan sanas, en este sentido, la actual Administración ha realizado acciones permanentes para

***“Reducir y vigilar los riesgos epidemiológicos que afectan la salud de la población de la entidad”.***

El fomento sanitario es el esquema que sensibiliza, capacita y orienta a los propietarios de los establecimientos y prestadores de servicios sobre medidas y acciones que deben adoptar en sus procesos de producción para disminuir riesgos sanitarios asociados a su actividad. Se impartieron 277 sesiones de capacitación con un total de 6,943 asistentes del sector de producción y comercio de alimentos; adicionalmente se dieron 7,000 pláticas como requisito para la emisión de mismo número de tarjetas de control sanitario a manejadores de alimentos que expenden sus productos en tianguis, ferias y fiestas en el territorio del Estado de Querétaro.

Respecto a la vigilancia sanitaria se hicieron 6,585 visitas de verificación para constatar la correcta aplicación de prácticas sanitarias de 4,518 establecimientos que producen y expenden alimentos y bebidas tanto alcohólicas como no alcohólicas, suplementos alimenticios, medicamentos, equipos médicos y agentes de diagnóstico. Se llevó a cabo la vigilancia de 2,067 lugares donde se prestan diversos servicios entre los que destacan los de atención médica, auxiliares de diagnóstico y centros de asistencia social como asilos y guarderías, control de la exposición

al humo tabaco, establecimientos de hospedaje, centros de consumo escolar y eventos masivos, entre otros.

Como complemento a estas acciones, se realizó la toma de 962 muestras de alimentos que se fabrican, expenden y consumen por la población queretana. Los resultados refieren que 92% cumplieron con los estándares para asegurar su inocuidad al momento en que la población los adquiere o los consume ya preparados.

El consumo de agua, actividad vital e indispensable, requiere de poner en marcha medidas preventivas permanentes para evitar enfermedades principalmente causadas por microorganismos y de origen químico. En ese sentido se llevaron a cabo 12,045 monitoreos del agua que se suministra a la población para uso y consumo en las diversas fuentes de abastecimiento de agua en el Estado de Querétaro, de los cuales, el 95% resultaron con parámetros de cloración correctos, el restante 5% significó 602 monitoreos con deficiencia en cloración. En el caso de la detección oportuna de situaciones que puedan poner en riesgo sanitario a la población se realizó de inmediato la gestión ante el operador para corregir la potabilización del agua.

Por otro lado, se realizó vigilancia permanente en 24 eventos con una

**6,585  
VISITAS DE  
VERIFICACIÓN  
PARA  
CONSTATAR  
LA CORRECTA  
APLICACIÓN  
DE PRÁCTICAS  
SANITARIAS.**



## **Se realizaron 1,091 muestras para identificar oportunamente la presencia de *Vibrio cholerae*, agente causal del cólera.**

afluencia total de 2,010,156 asistentes. Los eventos de concentración masiva como fiestas, ferias, eventos deportivos y religiosos se realizan en forma constante durante todo el año en el Estado de Querétaro. En ellos se vigilaron las condiciones y seguridad sanitaria de los productos comercializados y la higiene con que son elaborados o manipulados. Adicionalmente se supervisa el saneamiento básico de las instalaciones y sitios donde se llevaron a cabo los eventos tales como el agua potable, servicios sanitarios y disposición de basura. Con estas acciones se logró asegurar la ausencia de brotes de enfermedades infecciosas y de intoxicaciones derivadas de las actividades propias de los eventos.

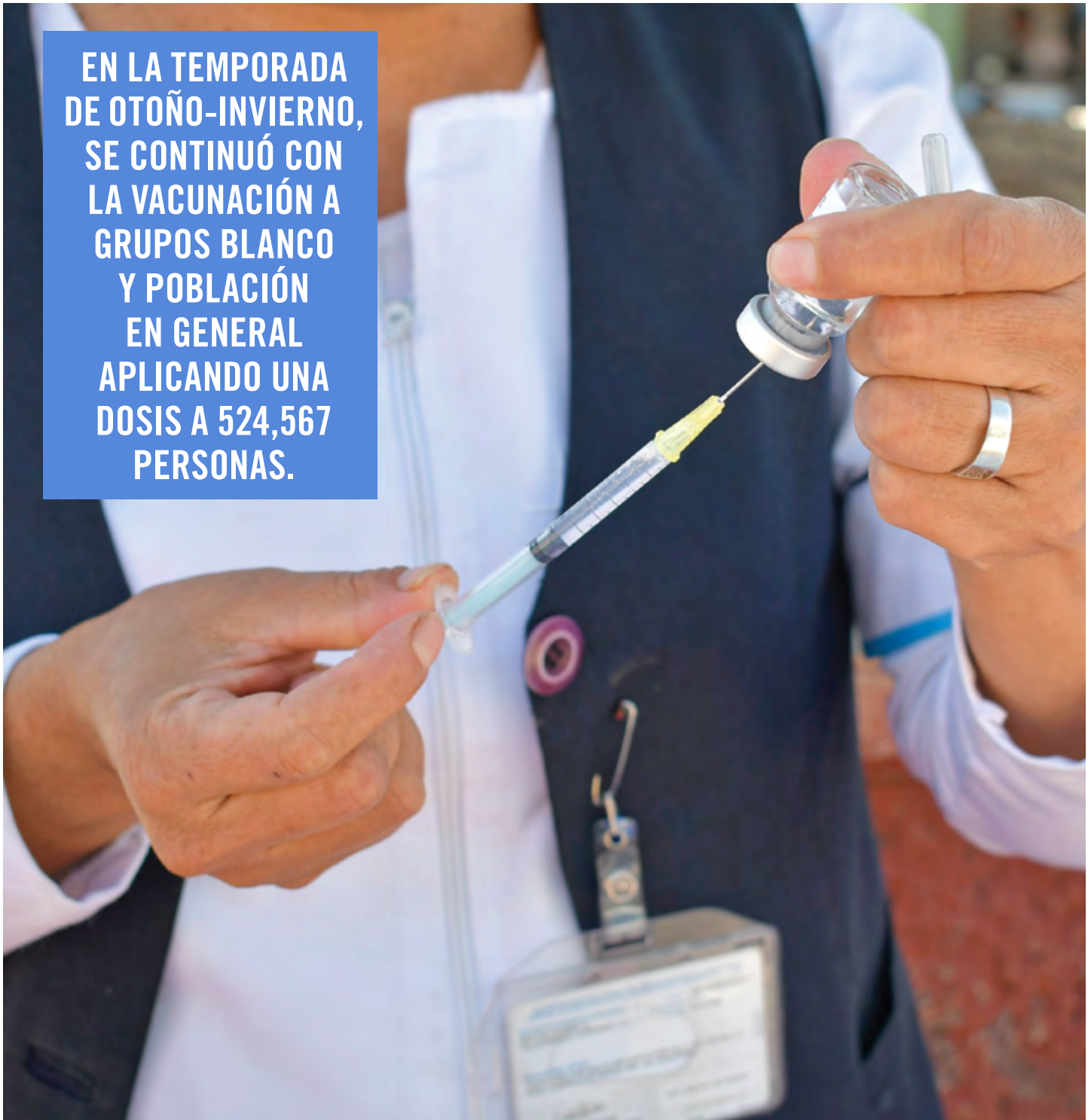
Como parte de la vigilancia epidemiológica se realizaron 1,091 muestras para identificar oportunamente la presencia de *Vibrio cholerae*, agente causal del cólera, de un total de 50,821 pacientes con diarrea, las cuales fueron negativas.

Para disminuir el riesgo epidemiológico que representa la influenza estacional, en la temporada de otoño-invierno, se continuó con la vacunación a grupos blanco y población en general aplicando una dosis a 524,567 personas. Se realizó el diagnóstico, se brindó el tratamiento y seguimiento de pacientes con diagnóstico y/o sospecha de influenza, confirmada por laboratorio en 278 casos, de los cuales predominó el tipo AH1N1. El municipio con mayor número de casos confirmados fue Querétaro con 184 casos, y el grupo de edad más afectado fue el de 30 a 39 años con 65 casos. Se presentaron once defunciones por influenza, de ellas nueve por tipo AH1N1 y dos por tipo B. El grupo de edad más afectado es el de 60 y más años con cinco defunciones.

Adicionalmente se detectaron y estudiaron 302 brotes de enfermedades infecto-contagiosas y de interés epidemiológico, de los cuales 287 fueron atendidos dentro de las primeras 48 horas posteriores a su detección, lo que representa 95% de cumplimiento de la meta nacional del indicador de oportunidad. Durante estas acciones se estudió un total de 75,272 personas expuestas y 1,922 personas afectadas.

Se mantuvo el surtimiento de medicamentos antirretrovirales para el Virus de la Inmunodeficiencia Humana (VIH) a los 1,225 usuarios activos dependientes del sistema de salud estatal. Por otro lado, en cumplimiento de los protocolos establecidos se ha logrado evitar la transmisión vertical del VIH en todos los casos de recién nacidos queretanos cuyas madres son mujeres que viven con el

**EN LA TEMPORADA DE OTOÑO-INVIerno, SE CONTINUÓ CON LA VACUNACIÓN A GRUPOS BLANCO Y POBLACIÓN EN GENERAL APLICANDO UNA DOSIS A 524,567 PERSONAS.**



**En los 198 centros de salud que se encuentran en la entidad se otorgaron 1,339,948 consultas de medicina general a 577,837 pacientes.**

virus. Dichas acciones se complementaron con 69,658 detecciones realizadas para la identificación oportuna a través de pruebas rápidas con las cuales se identificaron 104 casos nuevos.

*“Garantizar el acceso de servicios de salud a toda la población de Querétaro”* implica que cualquier persona con necesidad en la materia obtenga los cuidados que requiere de acuerdo con su condición, por ello, en los 198 centros de salud que se encuentran en la entidad se dieron 1,339,948 consultas de medicina general a 577,837 pacientes. Con relación a las consultas de especialidades que se atendieron en los cinco hospitales, se otorgaron 202,901 consultas de las cuales, casi la mitad, 98,539 fueron urgencias pediátricas y de adultos. De igual forma se consumaron 24,213 cirugías y egresaron 39,792 pacientes de los diferentes nosocomios.

Se otorgaron 23,551 consultas para la atención de la salud mental y 1,938 terapias dirigidas a parejas, de grupo, familiar, mujeres y hombres, de las cuales 30% corresponden a población infantil con trastornos de déficit de atención y de conducta. Para las mujeres, que representan un 60%, el principal diagnóstico fue depresión o ansiedad.

En el mismo tenor, las unidades médicas móviles brindaron servicios de salud a través de 125,817 consultas médicas y 51,693 consultas dentales en 464 localidades de 17 municipios del Estado de Querétaro. También se efectuaron 1,100,065 acciones de promoción a la salud. Además se otorgaron 2,157 atenciones para 154 niñas y niños que requieren atención sobre su desarrollo psicomotor entre las diversas disciplinas que ahí se atienden: pediatría, psicología, terapia física y del lenguaje.

Mediante telemedicina se otorgó atención médica a través de 3,638 teleconsultas de especialidad en psiquiatría, dermatología, clínica del dolor, medicina integrada, urología, neurología y clínica de adicciones, con lo anterior se asegura el acceso a servicios especializados de salud de manera oportuna a la población más vulnerable que reside en lugares de difícil acceso. Adicionalmente se brindó atención prehospitalaria en forma terrestre a 22,158 pacientes y 24 atenciones aéreo-médicas.

SE ATENDIÓ  
A 16,000  
CANDIDATOS  
A DONADORES  
DE SANGRE DE  
LOS CUALES SE  
OBTUVIERON  
9,909  
UNIDADES Y  
977 AFÉRESIS.

2,447 pacientes tuvieron acceso a servicios de salud en la especialidad de oncología en consulta externa y se realizaron 160 sesiones de braquiterapia, 1,021 simulaciones y 2,007 sesiones de teleterapia.

En materia de trasplantes se llevaron a cabo 91, de los cuales, 64 fueron de córnea, 23 de riñón y cuatro trasplantes de hígado; con estos resultados, el Estado de Querétaro ocupó el cuarto lugar a nivel nacional en trasplante hepático. Asimismo, obtuvo el tercer lugar nacional por donaciones concretadas por paro cardíaco irreversible, sumando un total de 98 donaciones; 88 donaciones de tejido por parada cardíaca y diez donaciones multiorgánicas.

Se prestaron servicios relacionados con la transfusión sanguínea a los 18 municipios y se atendió a 16,000 candidatos a donadores de sangre de los cuales se obtuvieron 9,909 unidades y 977 aféresis.

Las dimensiones humana, técnica y funcional son consideradas en el diseño y puesta en marcha de los esquemas estatales para *“Mejorar la calidad de los servicios de salud en todos los niveles de atención del Estado”*. Respecto a la adquisición y desarrollo de competencias del personal que los otorga, se informa que se llevó a cabo el Tercer Congreso de Obesidad Infantil, foro



**EN MATERIA DE  
ARBITRAJE MÉDICO  
SE ATENDIÓ A 482  
PERSONAS CUYAS  
INCONFORMIDADES  
FUERON  
RESUELTAS EN UN  
95.3%**

nacional realizado con el objetivo de capacitar a los profesionales de la salud para la detección, diagnóstico, atención y control de esta enfermedad, el cual tuvo una participación de más de 500 profesionistas. También se llevó a cabo la quinta edición del *Foro de Investigación en Salud* en el cual participaron 866 profesionales de la salud y se presentaron 157 trabajos de investigación. En la actualidad se tienen registrados 72 protocolos de investigación ante el Comité Estatal de Investigación en Salud.

Adicionalmente se efectuaron 347 eventos con 15,953 asistentes como resultado de la capacitación permanente que se otorga para que los trabajadores de la salud adquirieran nuevos conocimientos y se actualicen con adelantos científicos y tecnológicos.

En los 198 centros de salud de la entidad se cuenta con 420 médicos y 137 odontólogos titulados, lo cual es un factor clave para el otorgamiento de servicios de salud que cumplan los estándares de calidad establecidos.

Para medir la calidad de la atención en la Diabetes Mellitus y la Hipertensión que se asocian a las principales causas de muerte en la entidad, se realiza una evaluación del desempeño de los servicios de salud a nivel nacional. En esta, el Estado de Querétaro

se posicionó en el onceavo lugar para el *Índice de Calidad de la Atención en Diabetes (ICAD)* y en el noveno para el *Índice de Calidad de la Atención de la Hipertensión (ICAHi)*.

Nuevamente se logró la recertificación del centro especializado en transfusión sanguínea ISO 9001:2015 y se obtuvieron los premios de los programas de control de calidad externos en los siguientes programas: CECI, *Control de Calidad Externo de Inmunohematología*; EVECSI, *Control de Calidad Externo de Serología*; ENAT, *Control de Calidad Externo de Biología Molecular* con excelencia para los tres desempeños. Además, en el ensayo de *Aptitud Blue Belt* se obtuvo desempeño sobresaliente para el programa de hematología.

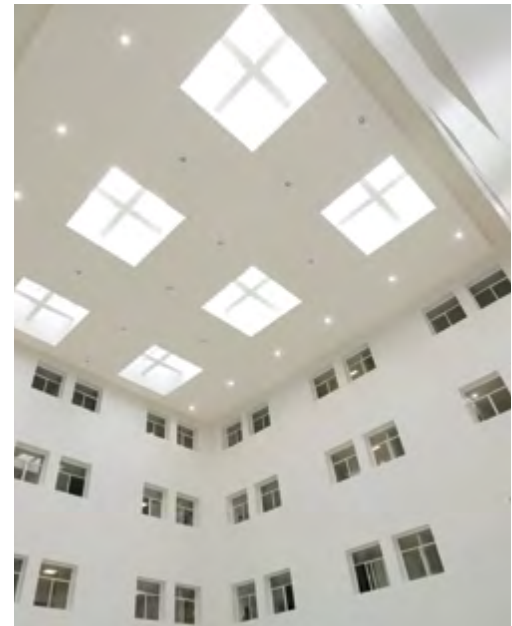
En materia de arbitraje médico se atendió a 482 personas cuyas inconformidades fueron resueltas en un 95.3% mediante la orientación, la asesoría especializada, la gestión inmediata, la conciliación y el arbitraje con lo cual se asegura que los servicios de salud se presten con los estándares de calidad respectivos. Se emitieron 18 opiniones técnico-médicas que ayudan a formar un criterio en la impartición de justicia. También se informó de 12 casos a la autoridad sanitaria de probables irregularidades en que pudiera incurrir el esta-

blecimiento donde se brindó la atención médica materia de la queja.

Con el fin de otorgar los servicios de salud en entornos dignos se continúa el desarrollo de acciones para ***“Mejorar las instalaciones de los inmuebles que ofrecen servicios de salud en las localidades”***. En este sentido se realizaron trabajos de mantenimiento en 27 centros de salud en las cuatro jurisdicciones sanitarias. Dichos trabajos consistieron en aplicación de pintura, impermeabilización en azoteas, colocación de señalética, limpieza en cisternas, mantenimiento en general en instalaciones hidrosanitarias e instalaciones eléctricas, reparaciones en general de puertas, reparaciones de ventanas y mosquiteros, reposición de pisos y loseta, limpieza en general en tinacos y sustitución de bombas de agua.

En el Hospital General de Cadereyta, que atiende 142,087 habitantes, se llevaron a cabo trabajos de infraestructura para rehabilitar el área de hemodiálisis, cubículos administrativos, drenaje sanitario, así como la construcción de áreas de servicio interno, cafetería, cocina y comedor, impermeabilización, circulado perimetral, pintura, cancelería y herrería.

La obra nueva por sustitución del Hospital General de Querétaro registró un avance físico de 96% durante el periodo que se informa se efectuaron actividades de estructuras, acabados, obras exteriores, instalaciones de ingeniería, la señalética respectiva e instalación de equipos propios del inmueble para la operación de los servicios básicos de energía eléctrica, agua potable, aire acondicionado y gases medicinales. También se terminaron las obras complementarias al hospital tales como el albergue y estacionamiento para usuarios. De igual forma se concluyó la obra civil del centro especializado en materia de transfusión sanguínea.



**OBRA NUEVA POR  
SUSTITUCIÓN DEL  
HOSPITAL GENERAL  
DE QUERÉTARO,  
ALBERGUE Y  
ESTACIONAMIENTO.**



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Ante la inminente propagación del virus SARS-CoV2 en el Estado de Querétaro se creó el Comité COVID-19, órgano de coordinación interinstitucional que se conformó por el Secretario de Salud, especialistas en Epidemiología, Infectología y Comunicación de Riesgos, con la participación de académicos que coadyuvaron en el análisis y formulación de estrategias de atención.

Las atribuciones del Comité COVID-19 incluyen: la organización y coordinación para la toma de decisiones; la comunicación efectiva y de ejecución operativa de la atención del COVID-19; la implementación de estrategia de comunicación de riesgo, cultura de autocuidado y protección de la salud; emisión de recomendaciones para la implementación de medidas de control de acuerdo a la evolución de la pandemia para retrasar su diseminación, particularmente en grupos vulnerables y de alto riesgo; elaboración del contenido de las campañas de difusión; mantener actualizados los diagnósticos sobre la capacidad operativa de las instituciones de salud; promover la participación ciudadana para la aplicación de las medidas de mitigación del COVID-19; contribuir y formular recomendaciones para la vigilancia epidemiológica; monitorear, evaluar y ajustar los protocolos de triage y el manejo de casos; fomentar la investigación científica y tecnológica en el tema; fomentar mecanismos de cooperación con instituciones estatales, nacionales e internacionales, así como el monitoreo continuo del panorama epidemiológico estatal, nacional e internacional.

Una vez declarado el estado de emergencia por la contingencia sanitaria se realizaron acciones en todos los ámbitos de competencia, con el propósito de prevenir el contagio de las y los ciudadanos y para contener la propagación de la enfermedad. Dentro de las principales medidas implementadas se encuentran:

- Supervisión sanitaria obligatoria en centros de trabajo y escuelas por parte de las autoridades correspondientes.

- Suspensión oficial de las clases en escuelas públicas y privadas de todos los niveles, como una medida para guardar la "sana distancia" y contribuir a romper la cadena de transmisión.
- Implementación de la campaña "Está en nuestras manos".
- Establecimiento de las medidas de seguridad de distanciamiento, cerrando espacios culturales y recreativos y restringiendo el aforo en oficinas y comercios, disminuyendo el aforo al 50% en establecimientos comerciales.
- Suspensión de eventos masivos en la entidad.
- Implementación de la Jornada Nacional de Sana Distancia.
- Difusión de las medidas de distanciamiento, sanitización y desinfección de espacios.
- Suspensión física de las actividades escolares de nivel básico público y privado hasta nuevo aviso oficial.



- Instalación de filtros sanitarios en las carreteras y autopistas para evitar el ingreso de casos sospechosos de COVID-19 a la entidad.
- Colocación de infografías y gel antibacterial en espacios y centros públicos.

Por otro lado, la Administración Estatal implementó las siguientes actividades preparatorias que fueron compartidas con diferentes instituciones públicas y privadas en materia de salud concentradas en la entidad:

### Elaboración y emisión de materiales

- Sobre medidas preventivas para infecciones respiratorias agudas en medios de transporte.
- Sobre medidas preventivas para infecciones por SARS-CoV2 en puntos de entrada.
- Flujograma para la atención de casos de COVID-19 en unidades hospitalarias.

### Difusión de materiales técnicos

- Informe técnico diario de COVID-19.
- Estudio epidemiológico de caso.
- Lineamientos de vigilancia epidemiológica para la atención de casos COVID-19.
- Lineamientos para la atención médica de COVID-19.
- Material de prevención de COVID-19 para viajeros.

### Actividad preparatoria en sector salud

- Preparación de unidades para atención de casos graves de COVID-19.

- Compra consolidada de Equipo de Protección Personal (EPP) y medicamentos como medidas de soporte, para garantizar la respuesta adecuada ante casos de COVID-19.

- Designación y preparación de áreas específicas para la atención de casos graves de COVID-19 en las 5 unidades hospitalarias a cargo de Servicios de Salud Estatal.

### Actividades preparatorias en puntos de entrada

- Elaboración, emisión y difusión de medidas preventivas para COVID-19 para viajeros.
- Difusión del Manual operativo de actividades de vigilancia epidemiológica en puntos de entrada.
- Difusión del Manual operativo de actividades para la atención médica de casos de COVID-19 en puntos de entrada.



Se capacitó a 13,483 personas en las áreas médicas, administrativas, docentes, de mantenimiento y limpieza en diversas instituciones públicas y privadas, con la finalidad de que replicaran la información al interior de sus organizaciones.

Se adquirieron doce cápsulas específicas para traslado de pacientes sospechosos y confirmados de enfermedad COVID-19, mismas que se entregaron al Centro Regulador de Urgencias Médicas (CRUM) y a la Cruz Roja.

Los EPP adquiridos garantizaron la bioseguridad del personal de salud en las instituciones de salud estatales en conjunto con los requerimientos para su uso.

Se implementó un sistema de apoyo al personal médico que prestó sus servicios para atender la pandemia, que consistió en otorgar hospedaje y alimentación en hoteles cercanos a los centros de trabajo para su adecuado descanso.

El 19 de marzo de 2020 se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga" el Acuerdo de Medidas de Seguridad Sanitaria que estableció 28 medidas de seguridad sanitaria para su implementación y observancia por la ciudadanía y autoridades en todo el territorio del Estado de Querétaro, a través de las medidas legales y administrativas necesarias.

Se instalaron Unidades Móviles en el Hospital General de Querétaro, el Centro de Salud Lomas de Casa Blanca y el Centro de Salud Pedro Escobedo, donde se efectuaron triages respiratorios y se tomaron muestras a quien cumplía con los criterios de caso sospechoso. Posteriormente se sumaron más unidades móviles ubicadas en el Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer, en la Terminal de Autobuses de Querétaro y en el Hospital General de San Juan del Río.

Atendiendo las recomendaciones del Comité COVID-19 se realizó la reconversión del Hospital General de Querétaro (HGQ) como Hospital COVID-19, además se realizó la aplicación del Hospital de Especialidades del Niño y la Mujer (HENM) y se adecuó el anexo del nuevo Hospital General como espacio para la atención de pacientes ambulatorios no COVID-19. El objetivo general de las reconversiones fue asegurar la continuidad de la atención primaria a la salud para el acceso oportuno y de calidad para la atención de pacientes.

Para garantizar que el servicio de atención médica no se detuviera se enviaron 50 camas censables al HENM, y se efectuó la construcción emergente de un área para atender los servicios de urgencias para adultos con 18 camillas. Se adecuó el área materno-fetal como terapia Intensiva con diez camas para atención de adultos no COVID-19 y no gineco-obstétricas.

Ante la posibilidad de que las camas de la reconversión en el HENM fueran insuficientes, se decidió adaptar un anexo atrás del Nuevo Hospital General para pacientes de cirugía, traumatología y ortopedia y de medicina interna, para lo cual se contrató personal y se realizaron algunas adecuaciones para contar con 120 camas hospitalarias y 40 para ventilación mecánica.



Por otra parte, el Hospital de la Santa Cruz fue designado como Hospital COVID-19 de la SEDENA para atención de pacientes en el Estado de Querétaro.

Se adecuó el Querétaro Centro de Congresos como Unidad Médica Ambulatoria (UMA-COVID19) que fue diseñada, en su estructura y operación, con la asesoría del Comité COVID-19 y asesores externos nacionales y extranjeros expertos en salud, epidemiología y economía.

Respecto de las consultas otorgadas en los 198 centros de salud se atendieron a los ciudadanos que acudieron a cita médica, donde se les valoró de acuerdo con los protocolos nacionales e internacionales y, en su caso, se les direccionó al segundo nivel de atención que requerían de acuerdo al grado de sintomatología con el que contaban, o bien se les indicó el tratamiento que debían seguir en sus respectivas casas.

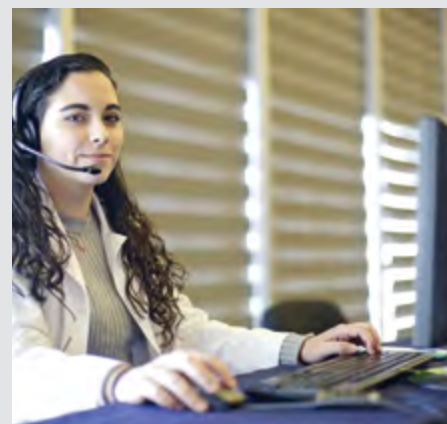
En materia de tecnologías aplicadas a la atención de la contingencia sanitaria se desarrolló e implementó la *Aplicación Móvil COVAPP*, disponible para dispositivos IOS y Android, para permitir a la ciudadanía hacer un autodiagnóstico de los síntomas COVID-19 sin salir de su hogar; el cuestionario se diseñó con base en la opinión de expertos en materia de salud.



Como parte de la estrategia de salud mental, con el propósito de dar atención a los efectos psicológicos causados por la pandemia por COVID-19 se instaló el Call Center COVID-19 Querétaro en las instalaciones de *NUCLEO*, que brindó 1,840 atenciones psicológicas. Adicional a estas consultas se brindó 36,718 interacciones a través de redes sociales en temas de salud mental para la contención emocional.

La plataforma [www.apoyo-psicologico.mx](http://www.apoyo-psicologico.mx) se sumó como una opción adicional a la atención psicológica y estuvo enfocada al acompañamiento emocional por cuadros de ansiedad, angustia y estrés tal como atención orientada al personal de salud que requería apoyo.

A través de este sitio web se brindaron 467 atenciones psicológicas, con un equipo profesional e interinstitucional que trabajó los siete días de la semana, las 24 horas del día de manera confidencial y gratuita.





## Estrategia I.2

### Fortalecimiento del acceso y la calidad de los servicios educativos en el Estado.

El sector educativo se apegó a los protocolos sanitarios para proteger la salud de la comunidad estudiantil a partir de la última semana del mes de marzo de 2020, ante la pandemia por COVID-19. Por esta situación se tomó la drástica decisión de suspender la asistencia a los centros de enseñanza y poner en marcha acciones a distancia para los diferentes tipos y niveles educativos, como estrategias emergentes para continuar con la impartición de los programas asociados con la prestación de estos servicios en la entidad.

La matrícula escolar del Estado de Querétaro correspondiente al ciclo 2019-2020 se incrementó 2.2 puntos porcentuales respecto anterior. Así, 656,089 niñas, niños y jóvenes estuvieron inscritos en los diferentes niveles y modalidades en la entidad. Es decir, 88 de cada 100 personas entre 3 y 22 años recibieron servicios, fueron atendidos por 34,648 docentes en 4,004 escuelas, de las cuales 3,056 son de sostenimiento público y 948 de sostenimiento privado.



En términos de cobertura se alcanzó 95.4% para educación básica; 81.3% respecto a la educación media superior, de la cual 75.9% corresponde a la modalidad escolarizada, y 47.9% en educación superior, la cual creció 3.4% con relación al ciclo escolar anterior.

El indicador de absorción para secundaria en el ciclo 2019-2020 registró 98.9%; respecto de la educación media superior; este indicador se calcula en 108.1% lo que representa que, además de lograr que se matricularan todos los egresados de las secundarias estatales en el ciclo inmediato anterior, se tuvo capacidad para que jóvenes inmigrantes a la entidad y egresados de otras generaciones, tuvieran acceso al servicio. La absorción de la educación superior fue de 88.8%.

Además de asegurar el acceso a una educación de calidad para atender la demanda de niñas, niños y jóvenes se ha requerido de la puesta en marcha de intervenciones específicas que contribuyan a **"Fomentar la mejora del logo educativo en los estudiantes queretanos"**. Así, en el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, mismo que corresponde al ciclo escolar 2019-2020, se llevaron a cabo diversos esquemas de intervención para que los estudiantes mejoren habilida-

des lingüísticas, lógico matemáticas y sociales, cuyos resultados se presentan para cada nivel educativo a continuación.

Se entregaron becas escolares en especie a través de la acción denominada *Herramientas Escolares de Apoyo a la Economía Familiar* a 375,470 estudiantes de educación básica que recibieron un paquete educativo en 2,078 escuelas públicas. Además, recibieron uniformes deportivos 210,035 alumnas y alumnos de primaria y 35,000 estudiantes de nuevo ingreso a secundaria.

También se mantiene la impartición de programas de enseñanza del idioma inglés en 164 escuelas de nivel preescolar y primaria dirigido a 49,472 estudiantes, 7% más que el ciclo escolar 2018-2019. Asimismo, 192 docentes se certificaron en las cuatro habilidades de este idioma.

Se continúa la impartición de servicios educativos en jornada extendida para 31,250 estudiantes, 2.9% más de los atendidos en el ciclo escolar 2018-2019; estos estudiantes están inscritos en 365 escuelas de tiempo completo, de las cuales 104 otorgaron servicios de alimentación.

Se ofrecieron cursos, conferencias y dinámicas de concientización con el



**SE ENTREGARON  
BECAS ESCOLARES  
EN ESPECIE  
A TRAVÉS DE  
LA ACCIÓN  
DENOMINADA  
HERRAMIENTAS  
ESCOLARES  
DE APOYO A  
LA ECONOMÍA  
FAMILIAR.**

## 11,624 estudiantes de bachilleratos públicos estatales participaron en 36 eventos académicos.



fin de mejorar el ambiente de socialización en 1,231 escuelas de educación básica, en los cuales intervinieron 17,486 padres de familia y 3,644 administrativos y personal académico.

En otro sentido, se realizaron 58 eventos de formación continua y reconocimiento laboral del magisterio. En materia de desempeño profesional 7,489 recibieron asesorías, 1,678 directores, supervisores y docentes fueron asesorados en temas técnico-pedagógicos, 446 docentes se integraron a las instituciones públicas de educación básica y diez fueron distinguidos con el *Premio Estatal al Desempeño Docente* en su decimoquinta edición.

En educación media superior, las acciones desarrolladas para mejorar su logro educativo consistieron en el diseño y puesta en marcha de 51 eventos académicos dirigidos al fortalecimiento matemático, de lenguaje y comunicación para mejorar el desempeño de los estudiantes en pruebas estandarizadas. En estos ejercicios participó el 72% de los matriculados en este nivel educativo. Se llevaron a cabo eventos que apoyan a los docentes en la preparación de clases para atender las necesidades de aprendizaje de los alumnos. Dichos eventos consistieron en el diseño e implementación de planes de mejora los cuales incluyen actividades como la *Olimpiada de Matemáticas*, *Transversalidad Enredando Historias*, *Programa de Fraternidad Lectora* y uso de bibliotecas digitales con ejercicios y lecciones sobre matemáticas, ciencias y otras disciplinas para que los estudiantes aprendan a su propio ritmo.

En este mismo orden de ideas, 11,624 estudiantes de bachilleratos públicos estatales estuvieron presentes en 36 eventos académicos; 25,383 se integraron en 80 actividades de formación cultural y artística, 26,000 fueron participantes en 45 acciones de formación y promoción de la cultura física y el deporte, y 28,963 en 79 acciones de prevención contra las adicciones.

Complementariamente se efectuaron 67 acciones orientadas a la adquisición de competencias para mejorar el desempeño profesional de los docentes que imparten clases en educación media superior, en los cuales se incluyó la capacitación en el uso de herramientas virtuales para atender las necesidades surgidas para enfrentar la contingencia sanitaria; en estos participaron 2,105 docentes, 80% más con respecto al ciclo anterior. También se llevaron a cabo 14 eventos de formación continua para 122 personas con funciones de dirección, supervisión o asesoría técnica pedagógica.

En educación superior, se llevaron a cabo los siguientes esquemas de intervención orientados hacia la mejora del logro educativo. Se contó con la presencia de 6,362 jóvenes en 127 eventos académicos. Entre estos destacan el *Concurso Literario Tlauceños Artesanos de Sueños*, *Techtest Challenge* organizado por la empresa Continental en el R&D Center Continental Querétaro; la *Agenda Estratégica de los Sectores Aeronáutico y Espacial México, 2019-2024*; la *Exposición de proyectos emblemáticos de*

*ciencia y tecnología e innovación hacia la IQ 4.0*; el *Foro Internacional de Industria Automotriz*; el *Cuarto concurso Metrology School*, *The Innovation Academy for Women of the Americas*; y *Expociencias Bajío*.

En 163 eventos de formación cultural y artística participaron 9,343 estudiantes; 8,611 acudieron en 153 acciones de formación y promoción de cultura física y deportiva, y 10,860 se integraron a 50 actividades para la prevención de adicciones y conductas de riesgo.

Adicionalmente, se organizaron 68 eventos para reforzar la calidad de la enseñanza a través de la mejora de competencias docentes en los cuales, participaron 242 profesores a través de coloquios, simposios o congresos, entre los que destacan el *46th Congreso Internacional de Mextesol*, el *Sexto Congreso Internacional de Educación*, la *Feria Aditiva Querétaro 2019*, el *Proyecto de Incubación Biochemical Avionics* y el *Cuarto Congreso de Investigación Latinoamericano en Administración y Negocios*.





En el Estado de Querétaro, la prioridad de *“Mejorar las condiciones de los espacios e instalaciones en las que se otorga el servicio educativo para los niveles de educación básica, media superior y superior del Estado”* orientó los logros del ciclo escolar 2019-2020. Entre ellos destaca la renovación de todas las escuelas de educación básica ubicadas en las cabeceras municipales que conforman los municipios de la Sierra Gorda, lo cual corresponde a 20 escuelas de los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros y Pinal de Amoles.

Para educación básica, en 462 escuelas del Estado de Querétaro a las que acuden 121,224 alumnas y alumnos se construyeron nuevos espacios entre los que se encuentran 153 aulas didácticas. En el municipio de El Marqués se construyeron tres edificios, dos para primarias generales en El Colorado y en La Cañada para una secundaria general.



Se encuentran en proceso de construcción cuatro aulas, rehabilitaciones para 232 aulas didácticas, renovación de 48 servicios sanitarios y, en general, a bardas, protecciones, instalaciones deportivas, aulas, entre otras. Además, en 3,015 escuelas se consumaron acciones prioritarias de mantenimiento como pintura, impermeabilizaciones y renovación de servicios sanitarios.

Por la importancia histórica que tiene la *Escuela Primaria 21 de Marzo*, construida hace más de 60 años y ubicada en el tradicional Barrio de San Francisquito, en el municipio de Querétaro, se informa que la obra de modernización con la que fue intervenida constó de la construcción de dos nuevos edificios que albergan 12 aulas didácticas, aula de medios, dirección, un módulo de servicios sanitarios para niñas, niños y discapacitados, cancha de usos múltiples, plaza cívica, pórtico con plaza de acceso, bahía de ascenso y descenso y barda perimetral.

En términos de equipamiento, 98 escuelas y centros de trabajo que ofrecen servicios de educación básica a 22,459 alumnas y alumnos recibieron equipos de cómputo, televisiones inteligentes e instalación del servicio de Internet. También se entregaron 55 tabletas electrónicas para estudiantes de bajos recursos.

En educación media superior se crearon nuevos espacios y se rehabilitaron instalaciones académicas, en total se intervinieron 59 planteles que atienden a 40,180 estudiantes; sobresale el mejoramiento de las instalaciones deportivas de 16 planteles. Además, culminó la construcción de un hangar del plantel que tiene la especialidad en la aeronáutica y se inició la construcción de un nuevo plantel público con vocación automotriz en la zona norte del municipio de Querétaro.

En materia de equipamiento, siete planteles públicos estatales que otorgan servicios de bachillerato a 4,568 estudiantes fueron mejorados. Sobresale en este rubro la entrega de un módulo entrenador de neumática y electroneumática, un equipo entrenador de motores AC/DC, equipos de cómputo, video proyectores interactivos y equipos para un taller de grabado.



## Se culminó la construcción de un hangar del plantel que tiene la especialidad en la aeronáutica.



**SE CONSTRUYERON  
CUATRO NUEVOS  
EDIFICIOS  
ACADÉMICOS DE  
AULAS; UN EDIFICIO  
DE LABORATORIOS  
Y PRÁCTICA  
DENOMINADO METRA  
CENTER.**



En el tipo educativo superior se continúa con el mejoramiento de los planteles del subsistema de universidades tecnológicas y politécnicas. Se construyeron cuatro nuevos edificios académicos de aulas; un edificio de laboratorios y práctica denominado *Metra Center* cuya instalación es de fibra óptica, y un gimnasio auditorio. En 16 instituciones de educación superior a las que acuden 26,422 estudiantes se realizaron obras de rehabilitación, adecuación y mantenimiento general a bibliotecas, cubículos, baños, espacios deportivos escolares, andadores y pasillos y áreas de estacionamiento.

Adicionalmente, en 19 instituciones que atienden a 14,853 estudiantes se concretaron proyectos de equipamiento entre los que destacan la adquisición de licencias para realizar ingeniería inversa, digitalización, inspección, metrología de partes y componentes aeronáuticos, el diseño y fabricación de un horno de tratamiento para materiales compuestos de matriz polimérica, adquisición de equipos para un laboratorio de caracterización de autopartes plásticas, adquisición de modelos anatómicos y equipos para habilitar un laboratorio de metrología dimensional.



Con la finalidad de atender la demanda que representa el incremento de jóvenes queretanos derivado de la dinámica demográfica estatal se mantiene la prioridad de **“Aumentar la cobertura de los servicios educativos en los niveles de educación media y superior del Estado”**. La actual Administración mantuvo los esquemas interinstitucionales e intersectoriales puestos en marcha para facilitar el ingreso de los egresados de secundaria a los planteles de bachillerato, los cuales han dado resultados favorables.

La matrícula de educación media superior en el Estado de Querétaro durante el ciclo 2019-2020 ascendió a 91,868 estudiantes, de los cuales 93.3% se encuentran inscritos en la modalidad escolar y 6.7% en modalidades no escolarizada o mixta. Este tipo educativo se imparte en 253 planteles o servicios con el apoyo de 5,175 docentes.

Respecto de los esquemas que facilitan el ingreso de los jóvenes al bachillerato se registraron más de 20,000 aspirantes quienes sustentaron un solo proceso de ingreso a través del *Examen Único*; en este, cada uno de ellos puede hacer una selección entre más de 70 planteles. En la aplicación del examen participan los tres subsistemas públi-





cos estatales con mayor cantidad de alumnos inscritos en este nivel educativo. A través de la acción denominada *Prepa Sí*, los más de 800 alumnos que cursaron su primer semestre en la modalidad mixta continuaron su formación en alguno de esos planteles.

Con el *Bachillerato Avanzado* y el *Programa Integral T*, 712 alumnos que están por concluir sus estudios de bachillerato consumaron una estancia corta en universidades públicas estatales a través de la cual los jóvenes experimentan la vida académica en educación superior, lo que contribuye a que continúen sus estudios.

Adicionalmente se efectuaron 300 acciones dirigidas a difundir la oferta educativa de tipo superior en alumnos que cursan su bachillerato. Las modalidades más importantes son las visitas de difusión a los planteles y la participación en ferias de oferta educativa; por medio de estas se lograron 114,754 visitas.

Se amplió la oferta educativa para educación media superior que se otorga a través de instituciones particulares. Con el propósito de asegurar la calidad de la educación impartida se otorgaron siete Reconocimientos de Validez Oficial (RVOE) con lo que dicha oferta se amplía para la atención de hasta 175 alumnos más.

La cobertura en educación superior en el Estado de Querétaro registra un crecimiento anual superior al 7%. Durante el ciclo escolar 2019-2020 se atendió una matrícula de 95,818 estudiantes de los cuales 86% cursan el nivel licenciatura, 7.3% en nivel de técnico superior universitario y 6.3% en posgrado. El número de docentes que presta sus servicios es de 10,201 en 103 instituciones.

El sector aeronáutico es estratégico para el desarrollo social y económico de la entidad, por ello se ha ampliado la cobertura de atención de estudios especializados en esta materia. Se abunda que 1,414 estudiantes estuvieron inscritos en once carreras del sector: 34% en seis programas educativos del nivel técnico superior universitario, 64% en tres ingenierías de nivel licenciatura y 2% en dos posgrados del nivel de maestría.

A través de la alianza establecida entre la Comisión de Educación (COE-DUQ), la Confederación Patronal de la República Mexicana (COPARMEX) y la Administración Estatal, se apoyó a 3,600 jóvenes para que a través de un esquema de descuentos en colegiatura continuaran con sus estudios profesionales. Lo anterior se logró a través de dos esquemas, el primero denominado *Cobertura COPARMEX*, donde 14 instituciones de educación superior

tienen capacidad para integrar a 2,100 jóvenes y el segundo, *La Buena Fórmula*, con la intervención de 13 instituciones de educación superior particulares en las que 1,500 jóvenes tendrían oportunidad de continuar con sus estudios.

Se amplió la oferta educativa para educación superior impartida a través de instituciones particulares para 2,161 alumnos, derivado del otorgamiento de 19 RVOE a planes y programas de estudio.

Es fundamental para la formación de los jóvenes que concluyan sus estudios en el tipo educativo que les corresponda, por tal motivo se continuó con los esquemas de atención a esta población y mantener con ello la prioridad de ***“Incrementar la retención escolar, en un marco de equidad e inclusión, de los alumnos que cursan los niveles de educación media y superior en el Estado”***. En este ámbito, la reprobación de los estudiantes se estima en 15.7%, es decir, 2.2 puntos porcentuales menos de la cifra registrada al inicio de la presente Administración. Por otra parte, el indicador de eficiencia terminal se registró para la entidad en 78.4%, que corresponde a 14 puntos porcentuales arriba del valor registrado para el país. Los medios a través de los cuales se alcanzó dicho avance son principalmente tres: brindar de servicios de apoyo para reforzar áreas académicas o sociales; la promoción para que los estudiantes participen activamente en eventos para su formación integral, en especial, ampliar su sentido de pertenencia a la institución en la que estudian y también se entregaron becas para aquellos cuya condición represente

un factor de riesgo que les impida concluir sus estudios.

Para ello se emprendieron acciones articuladas entre los diferentes subsistemas, estatales y federales, en las que intervinieron 126 directivos de plantel para la elaboración de diagnósticos que permiten conocer y analizar las causas del abandono escolar con el propósito de implementar planes de acción conjuntos para que más estudiantes concluyan su bachillerato.

En este periodo, 46,462 estudiantes de bachillerato inscritos en los subsistemas públicos estatales recibieron 45,436 servicios de apoyo tales como tutorías, acompañamiento psicopedagógico y acciones de orientación educativa. Adicionalmente, 12,245 estudiantes asistieron a 15 eventos culturales y deportivos internos, locales, regionales y nacionales. En la *Copa Gobernadores* estuvieron presentes 2,538 alumnos de bachillerato. Asimismo se entregaron 49,287 becas, apoyos y otros estímulos económicos.

46,462 estudiantes de bachillerato inscritos en los subsistemas públicos estatales recibieron 45,436 servicios de apoyo tales como tutorías, acompañamiento psicopedagógico y acciones de orientación educativa.

# 46,462



**12,245 ESTUDIANTES PARTICIPARON EN 15 EVENTOS CULTURALES Y DEPORTIVOS INTERNOS, LOCALES, REGIONALES Y NACIONALES.**

Para 19,369 estudiantes de educación superior se brindaron 24,364 servicios de apoyo consistentes en asesorías académicas y psicopedagógicas, servicios bibliotecarios, transporte y servicio médico. En 20 eventos culturales y deportivos locales, estatales y nacionales con 2,552 estudiantes.

Con el fin de **“Fortalecer normativa y académicamente a las instituciones formadoras de docentes”**, 1,994 alumnos normalistas de los municipios de Jalpan de Serra, Querétaro y San Juan del Río acudieron a eventos que enriquecieron el programa académico que cursan. Entre ellos destacan los cursos *Planeación y documentación de la observación de la práctica docente*, *Redacciones de textos académicos para planear y construir documentos de titulación*, *El principio del fin matemático*, *Las matemáticas y su vinculación con la escuela primaria* y *Estrategias didácticas para la enseñanza en la educación secundaria*. Aunado, se ejecutó un proyecto de fortalecimiento en el marco de la *Estrategia de Desarrollo Institucional de la Escuela Normal (EDINEN) 2020-2021*, consistente en el mejoramiento de infraestructura física, capacitación docente, publicación de libros y equipamiento, en el que participaron 165 estudiantes normalistas de licenciatura y posgrado.

## En la Copa Gobernadores estuvieron presentes 2,538 alumnos de bachillerato.



## ABRIR ESPACIOS EN EMPRESAS PRODUCTIVAS PARA QUE LOS JÓVENES REALICEN PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN E INTERCAMBIOS DE MOVILIDAD ACADÉMICA.

Adicionalmente, 306 profesores formadores de docentes tomaron siete cursos y diplomados, en espacios de colegio, conferencias internas y seminarios permanentes. Destaca la participación de siete docentes en el *Sexto Congreso Internacional de Innovación Educativa* realizado en la ciudad de Monterrey, Nuevo León; la organización y coordinación del *Segundo Simposio Nacional y Primer Encuentro Internacional* denominado *Aproximaciones multidisciplinarias e interdisciplinarias a la historia de la educación y a la educación histórica* con la participación de Joan Pagés Iblanch de la Universidad Autónoma de Barcelona; la organización interinstitucional, en conjunto con la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) del *Coloquio Repensar en la enseñanza de la Historia y el Coloquio Virtual Mejores experiencias normalistas durante el Confinamiento por COVID-19* eventos para 44 docentes.

Con la participación de instancias gubernamentales se concatenaron diversas acciones colaborativas para **“Promover la vinculación entre instituciones educativas y el sector productivo”**, con lo cual se fortaleció la formación de los estudiantes de educación media superior y superior para ampliar sus conocimientos y las prácticas en el campo productivo; diversificar los cursos y talleres de capacitación con requerimientos específicos y abrir espacios en empresas productivas para que los jóvenes realicen proyectos de investigación e intercambios de movilidad académica.

Derivado de lo anterior se concretaron 397 cursos de capacitación, entrenamiento y desarrollo profesional para 3,084 trabajadores de sector aeronáutico; entre estos, 385 de educación continua y 12 de entrenamiento para el trabajo que les permite mejorar sus competencias y desempeño en su campo laboral.



Asimismo, 1,182 estudiantes de educación media superior realizaron visitas, prácticas y estancias de *Formación Dual* en 162 empresas del sector productivo del Estado de Querétaro.

En educación superior, 10,211 estudiantes de nivel técnico superior universitario y licenciatura tuvieron sus prácticas profesionales, estancias o estadías en organizaciones del sector productivo, entre las que destacan la Unión de Productores de Leche de Querétaro, Curtiss Wright Controls de México, Eckerle de México, Eurostar Bajío, Woco Tech de México y Siemens.

En términos de movilidad internacional, 133 estudiantes de escuelas públicas estatales de educación superior y centros de investigación, consumaron estudios en instituciones como el PIMA County Community College District of Arizona, el Canadore College y la Escuela Superior Técnica de Ingeniería Aero-náutica y del Espacio (ETSIAE) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM) en España.

Para el desarrollo del sector aeronáutico se pusieron en marcha siete proyectos en los que se vinculó la experiencia y trabajo de docentes y alumnos de educación superior con empresas como General Electric, Safran y FAM. Los proyectos tuvieron como objetivo relacionar temáticas tales como la simulación original mediante un programa especializado en dinámica de fluidos, el análisis estructural de piezas dentales en zirconio, el desarrollo de un dirigible con control inalámbrico y un sistema de radio control basado en protocolo MAVLINK.

**“Fomentar la formación científica y tecnológica en todos los niveles educativos”** en los estudiantes queretanos se ha logrado a través de dar continuidad a las acciones de difusión y promoción de la experimentación científica, la vinculación con el sector productivo, el impulso de proyectos de investigación y la formación de capital humano.

**1,182  
estudiantes  
de educación  
media superior  
realizaron  
visitas, prácticas  
y estancias  
de Formación  
Dual en 162  
empresas.**

## Se apoyó la participación de 735 jóvenes en actividades científicas y tecnológicas estatales y nacionales.



A través de la educación científica vivencial, se impulsó el desarrollo de habilidades del pensamiento, actitudes y competencias científicas que favorecen la formación académica de 8,862 alumnos de escuelas de educación básica. En el mismo sentido, con la estrategia denominada *Nuevos Talentos* se apoyó la participación de 735 jóvenes en actividades científicas y tecnológicas estatales y nacionales. Además, 12 instituciones de educación media y superior desarrollaron en sus propias instalaciones 199 proyectos de alto componente tecnológico que presentaron 735 estudiantes, integrados en grupos de trabajo con el apoyo de asesores académicos.

Para despertar el interés por la ciencia y la tecnología de los estudiantes de preescolar, primaria, secundaria y bachillerato, 31,186 niñas, niños y jóvenes que residen en 18 localidades de difícil acceso participaron en 429 actividades interactivas de experimentos y talleres científicos y tecnológicos realizadas con el *Camioncito de la Ciencia*.

Además se fortaleció la educación ambiental a través de la realización de talleres de botánica y guías académicas para 6,338 niñas y niños de escuelas rurales de nivel básico de los municipios de Cadereyta de Montes, Ezequiel Montes y Tolimán. De esta manera, mediante actividades lúdicas y principios constructivistas se desarrolla en los estudiantes una visión analítica para la conservación de la flora de la región.

En materia de vinculación entre instituciones educativas y el sector productivo se otorgó apoyo económico a 75 estudiantes del último semestre de Ingeniería Aeronáutica, Automotriz, en Biotecnología y Tecnologías de la Información, quienes fueron apoyados para realizar diez estancias profesionales en centros de investigación y desarrollo tecnológico, públicos y privados. Además, tres estudiantes de Ingeniería de universidades públicas estatales cursaron el semestre enero-mayo de 2020 en West Virginia University.

Se realizó la tercera edición del *Premio Querétaro de Ciencia, Tecnología e Innovación 2019*, en la modalidad de Emprendedurismo, en el cual el Ing. Miguel de Jesús Álvarez Sánchez de la empresa Presas Bajo Tierra resultó ganador.

En lo relativo a los proyectos de investigación en ciencia básica, innovación y desarrollo tecnológico se concluyeron siete; además se brindaron 25 exposiciones científicas y talleres en 18 localidades de diez municipios de la entidad. Destaca el proyecto *Fortalecimiento de la Infraestructura del Centro de Transferencia de Tecnología e Innovación Agropecuaria* de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) ubicado en la localidad de Amazcala, municipio de El Marqués, con el cual se creó un espacio especializado para estudiantes y académicos y se vinculó a la UAQ con productores de localidades alejadas de la entidad. Los

resultados de este proyecto se enfocaron en mejorar la infraestructura física, ampliar el equipamiento y contribuir en la formación de recursos humanos de nivel superior.

El Estado de Querétaro cuenta con 3,736 científicos y tecnólogos, de los cuales 1,024 tienen doctorado y 802 están adscritos al Sistema Nacional de Investigadores (SNI). Para ampliar dicha base de capital humano, 1,648 estudiantes tienen vigentes becas en diversas instituciones educativas del país cursando programas de posgrado en áreas prioritarias para la entidad como aeronáutica, automotriz, biotecnología, tecnologías de la información, entre otras lo cual permite a la entidad mantener una sólida base de capital humano de alto nivel académico en el ámbito científico y tecnológico.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En el **ámbito educativo**, con la finalidad de dar continuidad a los programas académicos en curso se desarrollaron e implementaron programas a distancia mediante plataformas para clases en línea para los diferentes tipos educativos. De este modo se beneficiaron 135,927 estudiantes de educación básica. Además se adquirieron e instalaron antenas parabólicas para brindar a los estudiantes actividades educativas a distancia y clases virtuales, lo que favoreció a 374,418 estudiantes.

En educación media superior se llevaron a cabo clases virtuales para llegar al alumnado en toda la entidad; se entregó material didáctico de manera personal y se asignaron actividades a estudiantes que no cuentan con Internet o con equipo de cómputo en casa, con la finalidad de que terminaran su ciclo escolar satisfactoriamente. Se instalaron programas de ayuda psicológica a distancia, apoyando a 4,500 estudiantes. Se utilizaron herramientas digitales para solicitar y entregar constancias de

estudios y calificaciones, además de pagos en línea para cualquier trámite escolar. Con estas acciones se atendió a 66,354 estudiantes de bachillerato. Adicionalmente se desarrolló un módulo digital para asignar fecha para el examen único de ingreso 2020 de los subsistemas públicos estatales. Esto permitió atender a 18,972 aspirantes.

En lo que respecta al nivel de educación superior se implementaron estrategias académicas para impartir clases de manera virtual, lo que benefició a 17,565 estudiantes. Se otorgó becas académicas y económicas a 5,377 estudiantes y a través del programa *Apadrina un Alumno* se apoyó a 687 alumnos con becas del 100, 75 y 50%. En este nivel también se implementaron programas de apoyo psicológico a distancia para el alumnado, además de que se diseñaron y ejecutaron cursos propedéuticos en línea para alumnos de nuevo ingreso.

## Estrategia I.3

### Impulso a las actividades culturales como parte de la formación integral de los queretanos.

Las actividades culturales en el Estado de Querétaro, durante la etapa de confinamiento provocado por la pandemia por COVID-19 se reorientaron para ser otorgadas a través de la modalidad virtual con lo cual se mantuvo una oferta diversa y amplia para la población queretana. Por otro lado se otorgaron diversas acciones de apoyo para creadores y artistas locales para hacer frente a la contingencias sanitaria.

Se realizó la declaratoria como patrimonio cultural inmaterial del Estado de Querétaro a las actividades del Grupo de Teatro Universitario Cómicos de la Legua de la UAQ. Lo anterior dentro del marco conmemorativo de su trayectoria de 60 años en escena como una de las expresiones más importantes del teatro queretano.



En el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020 se brindaron 31,927 acciones culturales en las que se registraron 9,443,270 beneficiados. Lo anterior es resultado de la oferta cultural, presencial y virtual, de festivales, ferias, encuentros, presentaciones de danza, música, teatro y literatura, convocatorias, clases y talleres de formación artística, conferencias, diplomados, magnas exposiciones y agenda virtual en las que participaron 12,019 artistas.

La organización de eventos en diversas modalidades y municipios es el instrumento básico para *"Fomentar el desarrollo de actividades artísticas con especial enfoque en las artes visuales y escénicas en el Estado"*. Con este propósito se efectuaron 3,726 actividades, participaron 6,160 artistas y se tuvo un alcance de 6,827,082 personas.

También se realizó una programación especial con 453 actividades entre exposiciones, conferencias, talleres, conciertos y presentaciones de teatro en el marco de la celebración del *Día Internacional de la Mujer y del Día de la Niñez* con un impacto de 2,000,000 espectadores.

En los municipios de Amealco de Bonfil, Corregidora, Ezequiel Montes, Querétaro y San Joaquín participaron 221,000 espectadores en 115 actividades que se ejecutaron en el marco del *Cuarto Festival Internacional de Artes Escénicas* que contó con la intervención de 1,117 artistas.

**EL CUARTO  
FESTIVAL  
INTERNACIONAL DE  
ARTES ESCÉNICAS  
CONTÓ CON LA  
INTERVENCIÓN DE  
1,117 ARTISTAS.**



## Primer Concurso Estatal de Esculturas Monumentales de Cantera.



Adicionalmente, 1,062 artistas visuales, nacionales e internacionales, presentaron sus obras en viñedos, plazas públicas, museos y galerías en 155 exposiciones en los municipios de Amealco de Bonfil, Colón, Ezequiel Montes, Jalpan de Serra, Querétaro y San Juan del Río.

Desde el 11 de diciembre de 2019 y hasta el 9 de agosto de 2020, en el Acueducto de Querétaro, se presentó la magna exposición de *Esculturas Monumentales* del maestro Fernando Andriacci, siendo el Acueducto también sede de la exposición del *Primer Concurso Estatal de Esculturas Monumentales de Cantera* presentada del 3 de octubre al 1 de diciembre de 2019, teniendo un alcance de 1,080,000 espectadores.

Además se presentaron las siguientes exposiciones: *El Orden Natural de las Cosas* de la Colección Jumex y *Sobre lo Natural: Poéticas de la Transformación del colectivo integrado por Arthur Henry, Daniela Edbourg, Diego Liedo, Gilberto Esparza, Iván Puig, Leslie San Vicente, Marcela Armas y Taiyo Miyake*, en el Museo de Arte Contemporáneo Querétaro; *El Tiempo del Color* de Chucho Reyes, Azar y *Cosmos* de Knut Pani y *Entre Sueños* de Susana Casarín, en el Museo de Arte de Querétaro; *Laboratorio de Arte y Tecnología, LATA del colectivo integrado por Arturo Osorno, Denisse Calderón, Oswaldo García y Óscar Betancourt* y *Tuyo* de Enrique Llamas, en la Galería Libertad; *Orgullo de mi país, artesanía mexicana* de la Colección Arte & Cultura del Grupo Salinas y *Homenaje a la Genialidad* de María Eugenia Ortiz en el Museo de Los Conspiradores; *XXIII Concurso Nacional de Nacimientos* en el Museo de la Restauración de la República; *Máquina del tiempo*, de Anna Cee, Tommi Grönlund y Franz Pomassl, *Diálogos con la Madre Tierra: Dibujando para Salvar el Planeta* de Erika Daborn y *Sin Tierra* de Federico Jordán en el Museo de la Ciudad y Querétaro *sin Tiempo* de Jorge Villanueva en el Centro de las Artes de Querétaro (CEART).

Se efectuaron 26,191 actividades con el propósito de **“Promover espacios de encuentro para la práctica de la lectura, literatura y música al alcance de los municipios”**. Se llevó a cabo la presentación de 80 libros y la edición y publicación de diez libros de los géneros literarios de dramaturgia, cuento, poesía y cuento infantil ilustrado para promover el trabajo de escritores queretanos a nivel local y nacional en la *Feria Internacional del Libro de Guadalajara*. En esta se promovió material de las siguientes editoriales: Fondo Editorial, Archivo Histórico, Fondo Editorial de la Universidad Autónoma de Querétaro, Editorial Eólica, Editorial Revarena y la Editorial Gris Tormenta.



**EXPOSICIÓN DE  
ESCULTURAS  
MONUMENTALES DEL  
MAESTRO FERNANDO  
ANDRIACCI.**



Como parte de las actividades de fomento a la lectura se llevó a cabo la *Reunión Estatal de Mediadores de Salas de Lectura* en el CEART; se montó una sala de lectura en el Centro de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias del Estado de Querétaro y se organizaron siete jornadas con mediadores de salas de lectura y bibliotecarios de los municipios de Arroyo Seco, Corregidora, Landa de Matamoros, Pinal de Amoles, San Juan del Río y Toluca. Además, se llevó a cabo un taller de lengua Hñãñho en la comunidad de Boxasni, municipio de Cadereyta de Montes, en el que participaron 28 personas entre adultos mayores, jóvenes y niños que compartieron experiencias comunes a esta lengua.



Se impulsó la literatura y el fomento a la lectura con la realización del *Quinto Encuentro de Lectores y Feria del Libro Infantil y Juvenil* y su extensión denominada *Zona Libre* a través de 132 actividades donde se beneficiaron 11,500 personas de los municipios de Arroyo Seco, El Marqués, Landa de Matamoros, Querétaro y Tequisquiapan. Se realizaron de forma simultánea cuatro diplomados de profesionalización de mediadores de salas de lectura en sedes del Centro Cultural Casa del Faldón, el Museo Histórico de la Sierra Gorda, el Centro Cultural de Tequisquiapan y la Biblioteca Pública Amado Nervo, en Toluca, que tienen el propósito de incentivar la apertura de salas de lectura. En estos diplomados se contó con la participación de 54 personas entre jóvenes y adultos de los municipios de Arroyo Seco, Colón, San Joaquín, San Juan del Río y Pinal de Amoles.

De igual forma se realizó el *Proyecto Leer No Cambia al Mundo, pero Sí Cambia Mi Mundo*, en el cual se fomentó la lectura entre 390 personas privadas de su libertad. Se impartieron siete diplomados de padres y madres lectores en los municipios de Jalpan de Serra, Querétaro, San Joaquín y Tequisquiapan en las que estuvieron presentes 89 personas.

Se publicaron cuatro convocatorias para realizar reconocimientos nacionales de literatura en los géneros poesía, dramaturgia, novela gráfica y novela negra a través de los siguientes premios: *Premio Nacional de Poesía Joven Francisco Cervantes Vidal*, *Premio Nacional Manuel Herrera de Dramaturgia*, *Premio Nacional de Novela Gráfica Joven* y el *Premio Nacional de Novela Negra*, *Una vuelta de tuerca* que beneficiaron a un total de cuatro escritores con estímulos económicos.

Por lo que respecta a la música se se ofrecieron 118 actividades dentro del *Festival Internacional Jazz de Verano* en el que participaron 288 artistas y se benefició a 230,200 personas. Además, se ejecutaron un total de 407 presentaciones con la participación de 1,825 artistas y una asistencia de 1,200,000 personas. Dentro de estas presentaciones destacan:

- 52 conciertos de la Banda de Música de la entidad.
- 108 conciertos y 79 actividades virtuales de la Orquesta Filarmónica del Estado de Querétaro.
- 17 conciertos de las Orquestas Comunitarias de Cuerdas pertenecientes a la red de orquestas de los municipios de Colón, Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Tequisquiapan y Querétaro.

## 52 conciertos de la Banda de Música de la entidad.



- Siete conciertos de tríos huapangueros en el marco del Festival Santa Cecilia, que se llevó a cabo en los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller, Pinal de Amoles, San Joaquín y Tolimán.

- 52 presentaciones como parte del Festival de Santiago, *Punto de Encuentro con el Arte y la Tradición del Semidesierto y Sierra Gorda*, que se llevó a cabo en los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Pinal de Amoles, San Joaquín, Peñamiller y Tolimán.

Con el objetivo de **“Fortalecer el desarrollo de proyectos artísticos y culturales privilegiando a los artistas locales de la entidad”** se intervino con 25,051 acciones con las cuales se beneficiaron 296,492 personas de centros penitenciarios, hospitales, plazas públicas, escuelas y espacios no convencionales con el *Programa Cultura en Comunidades y Barrios*. En octubre de 2019 se realizó el *Segundo Encuentro Regional de Arte Urbano* en el que se hicieron intervenciones de diez grandes muros con colectivos de artistas urbanos provenientes de los estados de Aguascalientes, Colima, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nayarit, San Luis Potosí, Querétaro y Zacatecas.

Se publicaron las convocatorias del *Premio Estatal de Cultura y Apoyo a*

*la Comunidad Artística del Estado de Querétaro Apoyarte 2020*, esta última en dos emisiones. La primera convocatoria fue publicada en mayo de 2020 y reconoció la trayectoria de 20 años o más de cuatro artistas y apoyó con estímulos económicos a 107 proyectos culturales; la segunda convocatoria publicada en julio del mismo año apoyó con estímulos económicos a 125 proyectos para la creación, desarrollo, promoción, presentación, producción y reactivación de espacios culturales.

Se entregaron 49 apoyos económicos a creadores de los municipios de Amalco de Bonfil, Arroyo Seco, Cadereyta, Colón, Corregidora, Ezequiel Montes, Huimilpan, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Querétaro, San Joaquín, Tequisquiapan y Tolimán para desarrollar intervenciones o proyectos culturales que fomenten la salvaguardia del patrimonio cultural inmaterial. De la misma manera, se entregaron 13 premios a igual número de artistas de los municipios de Colón y Pedro Escobedo en el *Primer Concurso Estatal de Escultura Monumental de Canteras*.

A través del *Programa La Cultura está en Nosotros* se entregaron 442 apoyos directos, entre económicos, técnicos y/o logísticos que beneficiaron a 2,571 artistas para la realización de eventos como: el *Segundo Encuentro Poético Generacional*, *Segundo Encuentro Universitario de Arte*, *Festival Internacional de Cine Documental en Querétaro DOQUUMENTA 2020*, *Festival de la Joven Dramaturgia*, *Día del Circo Social*, *Coloquio de Semiología Cultural*, *Encuentro de Editoriales Independientes* y *Libro de Artista LBRXS*, *La vendimia más*



**SEGUNDO  
ENCUENTRO  
REGIONAL DE ARTE  
URBANO EN EL  
QUE SE HICIERON  
INTERVENCIONES  
DE DIEZ GRANDES  
MUROS CON  
COLECTIVOS DE  
ARTISTAS URBANOS.**



## Se concluyó la construcción del Centro de Arte Emergente, urbano, escénicas y diseño.



*mexicana de Viñedos Azteca, Culturas vivas de México, Cruzada Central por el Teatro, Día Nacional de Protección Civil, Desfile Militar Conmemorativo de la independencia en Ciudad de México, Proyecto Habitantes del Río, Noche de Museos, Festival del Vino, Master Slam de la CDMX, Conmemoración de los 50 años de fundación del Grupo de Danza Popular Mexicana Pueblo y Fiesta, Concierto Save The Children, Programación del Centro de Cultura Compartida, México 2020; Cultura y Democracia y el Encuentro Fotográfico Querétaro Enfoque 2020.*

La oferta cultural del Estado de Querétaro continúa creciendo derivado de las acciones para **“Mejorar las condiciones de infraestructura y el equipamiento de los espacios culturales en el Estado”**. Enmarcado en el proyecto urbano enfocado en la promoción de actividades culturales y deportivas denominado *Distrito Alameda* se concluyó la construcción del *Centro de Arte Emergente, urbano, escénicas y diseño*, el cual es un edificio de 1,550 m<sup>2</sup> para talleres de gráfica, artes escénicas, medios digitales, espacio creativo, salón de usos múltiples, sala de lectura y galería, los espacios exteriores del conjunto cultural se destinarán al muralismo urbano.

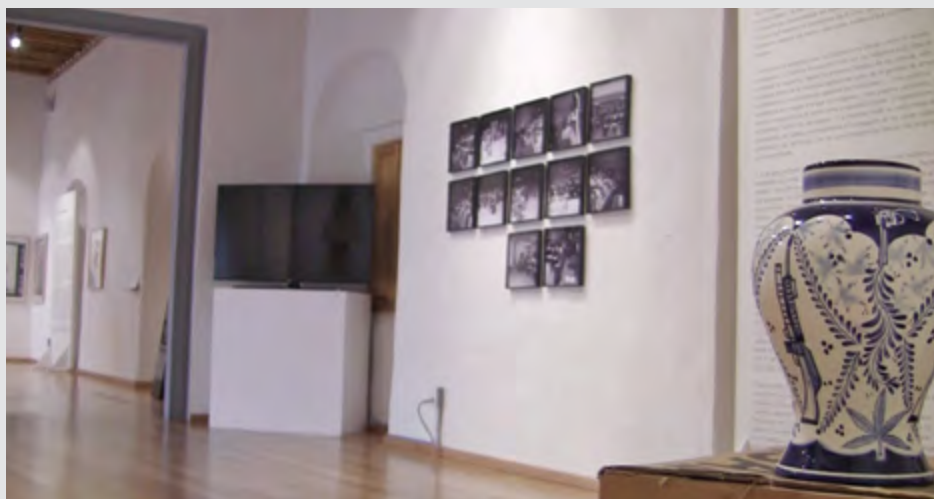
De igual manera se habilitaron dos foros escénicos con equipamiento en los espacios conocidos como *quirófano* y *coro bajo* del Centro de las Artes de Querétaro.

También, en el Centro Cultural Casa del Faldón, se rehabilitaron los salones de danza, la ludoteca, la sala de exposición y el foro al aire libre, donde se colocó malla sombra en la zona de gradas, con lo que se dignifica las exposiciones, talleres y festivales. En el museo de la Ciudad, se impermeabilizó el foro, que es el espacio con mayor actividad escénica en el Estado de Querétaro.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En lo que respecta al **ámbito cultural**, desde el inicio de la pandemia por COVID-19, se apoyó y fortaleció la actividad cultural a través de medios digitales. Se realizaron acciones en beneficio de la comunidad artística y cultural queretana mediante la creación de una agenda cultural virtual en la que se transmitió a los queretanos una diversa y amplia oferta cultural de manera remota, teniendo un impacto de visualizaciones de 2,800,000 personas.

Lo anterior, resultado de actividades artísticas y culturales en las que participaron la Banda de Música del Estado de Querétaro, la Orquesta Filarmónica del Estado de Querétaro, personal de museos y galerías de la Administración Estatal, artistas voluntarios y contratados con el objetivo de desarrollar, de manera virtual, conferencias, conciertos, talleres, presentaciones de teatro, artesanía y cocina tradicional. De igual manera se dio continuidad a las clases de la red de orquestas comunitarias de cuerdas. Con estas acciones se obtuvo la participación de 799 artistas y 674 transmisiones a través de redes oficiales manteniendo viva la cultura durante la contingencia sanitaria.



## Estrategia I.4

# Fomento de la práctica del deporte y la activación física como un estilo de vida saludable en todos los grupos de la población de Querétaro.



En el Estado de Querétaro, la promoción de la práctica deportiva y la participación en eventos nacionales e internacionales para los atletas de alto rendimiento, tal como la activación física para la población queretana en los espacios públicos fue suspendida a partir del mes de marzo de 2020, lo anterior como respuesta a las acciones recomendadas para mitigar la expansión del contagio de la pandemia por COVID-19. Una vez que las condiciones sanitarias se modificaron, se ha realizado la reapertura de las instalaciones deportivas que conforman la infraestructura de la entidad. Lo anterior, con estricto apego a la normatividad emitida por las autoridades sanitarias federales y estatales y a la implementación de nuevos protocolos sanitarios.

El deporte es un gran aliado para transformar la calidad de vida de las personas y estimular la convivencia. Para contribuir a ello se llevó a cabo el proyecto urbano denominado *Distrito Alameda* el cual es un complejo que integra espacios donde las personas podrán tener acceso a la cultura y al deporte. En el sitio que ocupaba el icónico Estadio Municipal se construye el Estadio Olímpico Querétaro 2020.

En deporte de alto rendimiento, la entidad logró la cuarta posición en el evento Paralimpiada Nacional 2019 realizada en el Estado de Colima. Asimismo, sobresalen dos atletas que obtuvieron su pase a Juegos Olímpicos, lo cual es resultado de programas, entrenamiento y espacios equipados y renovados que contribuyen al desempeño de los atletas.

En el periodo comprendido del 1 de septiembre del 2019 al 31 de agosto del 2020 continúan en operación los esquemas para **"Promover la práctica del deporte y la activación física en los municipios que conforman la entidad"**, de tal forma que, a través de las modalidades de fútbol, basquetbol y voleibol de la *Brigada Balón*, asistieron más de 16,182 personas cuyas edades fluctúan entre los 6 y los 60 años. En la modalidad *Brigada Balón Fútbol* se capacitó y entregó material deportivo para 6,000 participantes en 60 academias en los la entidad.

En lo que corresponde a la disciplina de basquetbol, se establecieron 15 academias con una asistencia de 1,050 participantes. En la modalidad para adultos, se otorgaron 9,132 uniformes deportivos en las disciplinas de fútbol, basquetbol y voleibol; además, con estas acciones se fortalecen las ligas y los clubes de la entidad.

En el evento *Querétaro Maratón* se contó con una participación de 13,729 personas, de las cuales 44% fueron mujeres, la participación en este evento en el 2019 se incrementó en 2% con respecto a 2018. Además se mantiene la perspectiva incluyente de este evento en el cual asistieron 12 personas con alguna discapacidad visual o motora.

Se continúa con la impartición permanente de más 25 cursos y talleres de natación, yoga, atletismo, box, zumba, fútbol, basquetbol y voleibol, en las unidades deportivas y el campamento San Joaquín en las cuales participaron 125,194 personas.



## Se llevó a cabo la demolición del antiguo Estadio Municipal y se realizaron los trabajos preliminares, la cimentación y la estructura de las gradas que tienen una capacidad para 4,438 espectadores.

El entorno físico donde se practica el deporte y la activación física es un elemento fundamental para que las personas decidan hacerlo. Por ello, a través de proyectos y acciones dirigidas a *“Mejorar los espacios existentes destinados para la práctica de actividades deportivas y de recreación en el Estado”*, dentro del banco de materiales se rehabilitaron más de 32 espacios deportivos en los municipios de Cadereyta de Montes, Corregidora, El Marqués, Jalpan de Serra, Pedro Escobedo, Peñamiller, Querétaro y Tequisquiapan. Las mejoras incluyen un campo de béisbol, tres canchas de fútbol siete, siete canchas de fútbol soccer, una mini cancha de fútbol, once canchas de usos múltiples, un gimnasio al aire libre, dos series de aparatos de gimnasio, una luminaria, un juego lúdico y tres pistas de atletismo.

Respecto al Estadio Olímpico Querétaro 2020 se llevó a cabo la demolición del antiguo Estadio Municipal y se realizaron los trabajos preliminares, la cimentación y la estructura de las gradas que tienen una capacidad para 4,438 espectadores, cumple con las normas de las federaciones internacionales de atletismo y fútbol soccer y atiende los protocolos que aseguran la accesibilidad universal.

En el proyecto urbano *Distrito Alameda* también fue posible atender la prioridad de *“Ampliar la cobertura de espacios deportivos en el Estado”*. Así se construyó un nuevo edificio que alberga el Polideportivo Centro Alameda y el Centro de Arte Emergente, Urbano, Escénicas y Diseño. El polideportivo



cuenta con una superficie de 1,890 m<sup>2</sup>, localizado en la planta baja del inmueble y tiene área de gimnasio, salón de usos múltiples y salón de spinning.

La presente Administración también ha mantenido los esquemas diseñados para **“Apoyar el desarrollo del deporte competitivo en eventos regionales, nacionales e internacionales”** por lo tanto, ha contribuido para que 344 atletas destacados reciban becas deportivas. Además se dispone de entrenadores certificados, instalaciones adecuadas y material de calidad. Adicionalmente, la Escuela Secundaria General *Talentos Deportivos* atiende a 287 alumnos con potencial deportivo.

Entre los resultados relevantes alcanzados, la delegación queretana que participó en la Paralimpiada Nacional 2019 realizada en el Estado de Colima, del 12 al 25 de octubre de 2019, logró que el Estado de Querétaro alcanzara la cuarta posición en el medallero nacional. Asimismo se preseleccionaron 13 deportistas en natación, tres en 3 atletismo y 12 en golbol, mismos que participarán en los Juegos Panamericanos Juveniles 2021 que se celebrarán en Bogotá, Colombia, si las condiciones sanitarias lo permiten.

Por otro lado, los atletas queretanos de alto rendimiento que forman parte de las diferentes disciplinas de Selección Nacional que representaron a México en el Preolímpico son:



Paralimpiada Nacional 2019 realizada en el Estado de Colima, del 12 al 25 de octubre de 2019, logró que el Estado de Querétaro alcanzara la cuarta posición en el medallero nacional. Asimismo se preseleccionaron 13 deportistas en natación, tres en 3 atletismo y 12 en golbol, mismos que participarán en los Juegos Panamericanos Juveniles 2021 que se celebrarán en Bogotá, Colombia.

# 2021



- Tae kwon do: Brandon Plaza Hernández.
- Fútbol soccer: Paolo Irizar Martín del Campo y Marcel Ruiz Suárez.
- Lucha grecorromana: Fátima Rojas Chávez, categoría 50 kg; Karla Acosta Martínez, categoría 53 kg; Samuel Gurriá Viguera, categoría 60 kg; José Andrés Vargas Rueda, categoría 77 kg y Luis Gerardo Rivera Alvarado, categoría 97 kg.
- Atletismo, salto de altura: Erick Portillo Rodríguez.
- Judo: Gilberto Cardoso Martínez.
- Tiro deportivo: Daniel Zacarías Urquiza Salas

Los atletas queretanos que lograron su pase para participar en los próximos Juegos Olímpicos y Paralímpicos de Tokio son: José Andrés Vargas Rueda de Lucha grecorromana y Patricia Valle Benítez en Natación.

Por otro lado, en la disciplina de Hockey sobre hielo, Jimena González Paredes quien obtuvo el cuarto lugar, y Fermín Alejandro Reséndiz participaron en los Juegos Olímpicos de la Juventud 2020, celebrados en enero de 2020 en Lausana, Suiza.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En **materia deportiva**, en concordancia con las disposiciones federales se cerraron las instalaciones y centros deportivos en la entidad para prevenir los contagios masivos. Se definieron los protocolos específicos de medidas de salud en instalaciones deportivas de la entidad, principalmente en los municipios de Corregidora, El Marqués, San Juan del Río y Querétaro. Estos protocolos beneficiaron directamente a más de 100,000 personas.

Asimismo, con el propósito de proteger la salud de los deportistas queretanos de alto rendimiento se suspendió su participación en los diferentes eventos nacionales e internacionales y se apoyó a aquellos que se encontraban representando al Estado de Querétaro en eventos deportivos en Europa y Asia para regresar a casa.

## Estrategia I.5

### Promoción de vivienda digna sustentable y ordenada para los segmentos de la población más desfavorecidos.

En la estrategia para hacer frente a la pandemia por COVID-19 contar con una vivienda adecuada es uno de los principales instrumentos en defensa de esta situación sanitaria, ya que permite concretar el distanciamiento social y poner en práctica medidas de higiene y sanidad que contribuyen a salvar la vida de las personas.

El IPS emitido México ¿Cómo vamos? y Social Progress Imperative, evaluó el rubro de vivienda con un puntaje de 95.14, el más alto de los cuatro que integran el componente de NHB. Los aspectos relevantes considerados para el cálculo de dicho resultado valoran que las viviendas tengan paredes con material frágil, con piso de tierra, tengan acceso a energía eléctrica, si cuentan con cocina de leña o carbón y si tiene condiciones de hacinamiento. Al respecto, la presente Administración dio continuidad a los esquemas de apoyo orientados a disminuir las carencias en materia de vivienda para 3,400 familias en más de 200 localidades.





La prioridad para atender las carencias sociales asociadas a las características materiales de las viviendas tiene como propósito **“Dignificar los espacios de la vivienda de las personas en situación de pobreza”**. En el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 y el 31 de agosto de 2020, 506 familias recibieron materiales para construir techo firme en viviendas con techo de lámina de cartón o desechos. Además, 300 familias cuyas viviendas tenían piso de tierra fueron apoyadas con la entrega de material para la conversión a piso firme.

El espacio físico compartido entre los habitantes de una vivienda constituye el entorno en el que se desarrolla y donde sucede la convivencia cotidiana, en este contexto continuaron los trabajos orientados para **“Disminuir el hacinamiento habitacional en las zonas rural y urbana”** a través de la entrega de materiales para la edificación de cuartos con baño dirigido a 600 adultos mayores, también se hizo entrega de material para la construcción de cuartos adicionales a 400 familias, en igual número de viviendas. Para garantizar la conclusión y logro de los objetivos, se promueve activamente la corresponsabilidad de los beneficiarios, mediante la autoconstrucción supervisada.

Toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado, lo cual incluye un entorno material digno se han mantenido las acciones para **“Impulsar la adquisición de vivienda digna para la población sin acceso a créditos”**. En este sentido se otorgaron apoyos para la construcción de 530 viviendas, que beneficiaron a 3,180 personas. Por otro lado, 333 personas recibieron ayudas sociales económicas para la adquisición o construcción de vivienda, acción que mejoró la calidad de vida de 1,332 habitantes.

Se dio continuidad a los procesos de regularización de la situación patrimonial, dado que contribuyen a ***“Promover el ordenamiento territorial sustentable en la entidad que incluya a los habitantes de las zonas rural y urbana”*** por lo consiguiente se benefició a los habitantes de siete asentamientos humanos irregulares, dando certeza jurídica para 475 predios, en los municipios de Corregidora, Ezequiel Montes y Querétaro con servicios de gestión administrativa en sus trámites, levantamientos topográficos de los terrenos y en la tramitación de los avalúos requeridos para su escrituración, a un bajo costo.

Como resultado del proceso de regularización, se realizó la entrega de escrituras públicas a 370 poseedores

de predios en propiedad privada y de títulos de propiedad a 105 poseedores de solares en propiedad ejidal, quienes residen en las colonias: Ampliación 20 de enero, Ampliación 20 de enero 1.ª sección y Los Pinos, pertenecientes al municipio de Corregidora; Monarca I, Real Montenegro y El Paraíso, municipio de Querétaro; igualmente en la colonia Las Flores en Ezequiel Montes.

De manera continua se brindó orientación sobre el proceso jurídico y técnico de los trámites requeridos por la normativa aplicable a través de la atención personal. Se atendió a los habitantes de predios de 90 asentamientos humanos en zonas rurales y urbanas de los municipios de la entidad.

**Se benefició a los habitantes de siete asentamientos humanos irregulares, dando certeza jurídica para 475 predios.**

## PROCESO DE REGULARIZACIÓN



- **Escrituras públicas a 370 poseedores de predios en propiedad privada**
- **Títulos de propiedad a 105 poseedores de solares en propiedad ejidal**

## Estrategia I.6

### Fortalecimiento del desarrollo integral comunitario en las zonas de alta y muy alta marginación del Estado.

Ante la situación sanitaria de la pandemia por COVID-19 las acciones de desarrollo social que fortalecen el desarrollo integral comunitario, lo cual impacta en la calidad de vida de las personas, se han llevado a cabo bajo la prioridad del cuidado de la salud. Por ello, se incrementó el uso de medios digitales y la vía telefónica para convocar, informar y atender a los diversos grupos de población que han requerido apoyo; los operativos de atención a la ciudadanía se realizan bajo estrictos protocolos de cuidado, distanciamiento social y equipo de protección, mientras que en las intervenciones dirigidas a grupos de población se redujo el número de personas atendidas y se realizan en espacios abiertos.

Para la presente Administración, es de suma importancia conjuntar los esfuerzos para ***“Fomentar dinámicas de participación ciudadana con sentido de corresponsabilidad en las localidades de menor cohesión social”*** con las acciones que desarrolla la sociedad organizada. Por ello, se trabajó en el fortalecimiento de las capacidades de los actores sociales mediante acciones de capacitación y entrega de apoyos económicos para que, a través del logro de su misión, contribuyan a la promoción de la cohesión social y el desarrollo humano de grupos vulnerables. En el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, se contribuyó para que 36 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) concretaran proyectos de promoción del desarrollo humano, comunitario y social en temas que favorecen el desarrollo integral comunitario entre los cuales destacan la atención de personas con discapacidad, cuidado de la infancia y adulto mayor, mejora y promoción de la salud, educación integral, prevención de conductas de riesgo y fomento al empleo.



En este mismo sentido, se firmó un convenio de colaboración con *Save the Children*, organización internacional que trabaja por los derechos de la infancia. Esta alianza tiene como fin generar un mayor impacto social a través de programas en materia de salud, alimentación y educación de la población infantil de la entidad.

Además, para fomentar la corresponsabilidad de la ciudadanía en el desarrollo de las comunidades y mejorar el ingreso de las personas y sus familias, se apoyó la concreción de 105 proyectos de emprendimiento y autoempleo. En estos se privilegió la participación activa de los solicitantes desde el proceso de capacitación hasta la puesta en marcha de cada uno de sus proyectos.

Es importante destacar la iniciativa emprendedora de 64 proyectos presentados por mujeres con vulnerabilidad económica los cuales fueron apoyados para el desarrollo de actividades de elaboración de alimentos, talleres de costura, negocios innovadores, productos textiles y servicios. Los proyectos se ejecutaron en los municipios de Amealco de Bonfil, Arroyo Seco, Cadereyta de Montes, Colón, Corregidora, El Marqués, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller, Pinal de Amoles, Querétaro, San Joaquín, San Juan del Río y Tolimán.

La participación y convivencia de los ciudadanos para ***"Promover proyectos integrales entre comunidades, sociedad organizada y gobierno que reconstruyan la sana convivencia entre la ciudadanía en zonas que presenten un entorno de inseguridad"***, se continúa materializando a través *Jornadas Comunitarias*. Se realizaron un total de 39 jornadas en igual número de localidades del Estado de Querétaro. Asimismo se llevaron a cabo 29 actividades deportivas, ocho culturales, 32 de entretenimiento y se impartieron cinco pláticas de prevención de conductas de riesgo en las cuales participaron 7,307 personas.

Con el apoyo y participación de los habitantes de las comunidades, se logró la rehabilitación de 14 parques y áreas de juegos infantiles, diez espacios deportivos y seis reforestaciones de espacios públicos, con lo cual se contribuye a la integración y la cohesión social en las comunidades. Adicionalmente, se otorgaron 25,083 trámites y servicios tales como: emisión de licencias de conducir, condonación de multas de verificación, impresión de actas de nacimiento gratuitas, consulta médica gratuita, consulta dental y atención ciudadana.

**SE OTORGARON  
25,083 TRÁMITES  
Y SERVICIOS.**



## 289,039 paquetes alimentarios a 38,831 personas con carencia alimentaria.



Con el propósito de *“Generar las condiciones de infraestructura social básica que propicien el desarrollo social de las comunidades”*, se beneficiaron 894,944 personas que presentan carencias de servicios básicos en sus viviendas o comunidad a través de la realización de 253 obras de infraestructura social, en 164 localidades. Las obras de urbanización entregadas se destinaron a los siguientes rubros: construcción de 198 obras de infraestructura para la accesibilidad y tránsito de 759,014 personas, se efectuaron mejoramientos del entorno comunitario mediante la construcción de once obras en beneficio de 113,384 habitantes; se hicieron nueve obras de infraestructura educativa para 1,588 alumnos, se realizó la ampliación y mejora de la red eléctrica con ocho proyectos que benefician a 1,558 habitantes de los municipios de Cadereyta de Montes, Querétaro, Peñamiller y Tolimán. Además, se llevaron a cabo 27 obras para el mejoramiento de la red de agua potable en 24 localidades de 12 municipios beneficiando a 19,400 habitantes.

A través de los esquemas diseñados por esta Administración para *“Promover el acceso a una alimentación variada y suficiente en las localidades de mayor incidencia de carencia alimentaria”* se atendió a personas identificadas con necesidades de mejora en la calidad y cantidad de su alimentación. Se llevó a cabo la entrega de:

- 289,039 paquetes alimentarios a 38,831 personas con carencia alimentaria. Estas acciones se llevaron a cabo en 982 localidades de alta y muy alta marginación de los municipios de la entidad.

- 8,106 paquetes alimentarios para 1,188 niñas y niños entre los seis meses y cinco años once meses de edad en condiciones de pobreza y desnutrición que habitan en 71 localidades de alta y muy alta marginación.
- 18,962,880 raciones de desayunos escolares para 90,559 beneficiarios de 1,764 centros educativos, de las cuales se entregan 13,021,240 en su modalidad caliente y 5,939,640 raciones en frío; los desayunos modalidad caliente son preparados en 920 espacios alimentarios.
- 17,965 dotaciones dirigidas a 2,000 mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.
- 7,338 dotaciones para 615 niñas y niños de seis a 24 meses de edad.
- 92,800 raciones dirigidas hacia 1,160 adultos mayores.
- 3,824 dotaciones a 380 personas con discapacidad.
- 29,615 dotaciones enfocadas a 2,214 niñas, niños y adolescentes de dos a 17 años once meses.
- 35,520 raciones alimentarias, en siete espacios alimentarios, para 444 personas en condición de emergencia o desastre en centros de asistencia social.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Con el fin de coadyuvar a mitigar los efectos negativos atribuibles a la disminución o pérdida del ingreso en la población del Estado de Querétaro, derivada de pandemia por COVID-19 se creó el programa de *Apoyo Emergente de Protección ante la pandemia COVID-19 en el Estado de Querétaro*, cuyo objetivo es la entrega de apoyos directos económicos y/o en especie a las personas o familias afectadas. Se implementó en los 18 municipios del Estado de Querétaro con la entrega de 270,000 paquetes alimentarios y de limpieza a hogares con necesidades económicas.

Otra de las estrategias fue la creación de un centro de acopio para donaciones ciudadanas de alimentos no perecederos, artículos de higiene personal y de limpieza, ubicado en el Estadio Corregidora, durante el periodo comprendido entre el 9 de abril y el 31 de mayo del 2020.

La presente Administración, en conjunto con el Banco de Alimentos de Querétaro, utilizaron la herramienta digital *SolidariPam* la cual permitió contactar e implementar logística con jóvenes voluntarios quienes realizaron brigadas casa por casa para la entrega de los apoyos alimentarios.

## Estrategia I.7

### Promoción de la inclusión social de la población en situación de vulnerabilidad.

Debido a la situación que la sociedad atraviesa derivado de la pandemia por COVID-19, las necesidades de las personas que están en condiciones de vulnerabilidad en el Estado de Querétaro aumentaron como resultado de la combinación de factores físicos, sociales, económicos y políticos. En este contexto, los esquemas de inclusión social, a partir del mes de marzo de 2020, se adaptaron para atender especialmente a las personas y sus familias que tienen como antecedente a este hecho, situaciones de desventaja y riesgo.

En el periodo comprendido entre el 1 de septiembre de 2019 y el 30 de agosto de 2020 se mantuvieron y ampliaron los esquemas de trabajo enfocados a ***“Incorporar una perspectiva incluyente en los programas y acciones gubernamentales que atiendan las necesidades específicas de los grupos considerados en situación de desventaja social”***. En este marco se otorgaron servicios de albergue temporal para 8,047 familiares de pacientes provenientes de los municipios de la entidad e ingresados en el Hospital General de Querétaro, asimismo se entregaron 36,901 raciones de alimentos.



Con el propósito de darle continuidad a este servicio, en el nuevo Hospital General de Querétaro, se concluyó la construcción del albergue que tiene una capacidad para atender a 120 usuarios. El edificio consta de más de 1,330 m<sup>2</sup> de construcción en dos niveles y planta baja en la que se concentran los servicios de cocina y comedor para 100 personas, 60 camas tipo canguro, y cuenta con oficinas administrativas, salón audiovisual y de usos múltiples, zona de lactancia, gimnasio al aire libre y áreas verdes.

Se benefició a 3,737 personas de 2,871 familias de bajos recursos a través de la entrega de 5,742 apoyos asistenciales, los cuales consisten en estudios de gabinete y laboratorio, medicamentos, despensas, ayudas funcionales, servicios funerarios y transporte a instituciones de salud y 81,421 cobijas como medida de protección ante enfermedades respiratorias. Adicionalmente se otorgaron 1,271 pláticas de contención psicológica a personas sujetas de asistencia social.

En materia de movilidad, para contribuir a los gastos de transporte en los que incurren las y los usuarios para realizar sus actividades cotidianas se apoyó al gasto familiar de 62,492 estudiantes de educación básica, media superior y superior, 26,526 adultos mayores, y 3,802 personas con discapacidad y en situación de vulnerabilidad. La cobertura geográfica de esta acción incluyó a los municipios de Amealco de Bonfil, Cadereyta de Montes, Colón, Corregidora, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Pedro Escobedo, Peñamiller, Querétaro, San Juan del Río, Tequisquiapan y Tolimán.

Se atendió a 365 niñas y niños en edades de uno a cinco años once meses, hijos de madres y padres trabajadores en los centros asistenciales de desarrollo infantil ubicados en el municipio de Querétaro. En dichos centros las niñas y niños reciben servicios educativos, de asistencia y raciones de alimentos, mismas que ascendieron a 91,642.



## Transporte público especializado.



Las personas que tienen alguna discapacidad temporal o permanente fueron atendidas a través de diversos servicios. En cuanto a los de rehabilitación, en los centros especializados ubicados en los municipios de Cadereyta de Montes y Querétaro, 23,795 personas recibieron 159,020 atenciones médicas y paramédicas. Con la finalidad de fortalecer las unidades especializadas de los municipios de Amealco de Bonfil, Colón, Huimilpan, Landa de Matamoros, Pinal de Amoles y Tolimán, se incrementó y modernizó equipo médico y terapéutico. En el tema de salud, el Hospital Infantil de Oncología (HITO) continúa recibiendo fondos estatales destinados a su operación, con lo cual se contribuye para que niñas y niños con discapacidad o cáncer, tengan acceso a servicios médicos y tratamientos.

Además, 27,386 personas con discapacidad y adultos mayores tuvieron acceso al servicio de transporte público equipado con ramas y espacios para sillas de ruedas. Se otorgaron 123,239 traslados seguros, mediante once rutas que recorren localidades de los municipios de Corregidora, El Marqués y Querétaro; se adquirieron cuatro camionetas Tipo Van y un autobús adaptado para personas con discapacidad en sillas de ruedas. Las rutas dan servicio en los municipios de Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Pedro Escobedo, y Querétaro.



Asimismo, con el objetivo de incluir a las personas con discapacidad en el ejercicio de su derecho a la educación, en el ciclo escolar 2019-2020, en los 18 municipios, 7,255 niñas, niños y adolescentes con necesidades educativas especiales recibieron servicios de preescolar, primaria o secundaria. En la modalidad de bachillerato incluyente, 958 jóvenes cursaron sus estudios en instalaciones pertinentes con el apoyo docente y didáctico acorde a sus necesidades. En el tipo educación superior fueron atendidos en instituciones educativas públicas 436 estudiantes con alguna discapacidad.

Como contribución a la ampliación de la oferta de servicios de asistencia social para atender a las personas que presentan las mayores necesidades en la entidad, 45 Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) recibieron apoyo económico. Estas OSC se encuentran en los municipios de Colón, Corregidora, Ezequiel Montes, Jalpan de Serra, Querétaro y San Juan del Río; y sus fines están relacionados con mejorar las condiciones de los adultos mayores, farmacodependientes, personas vulnerables y enfermas de diversos padecimientos.



## INCLUIR A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN EL EJERCICIO DE SU DERECHO A LA EDUCACIÓN

- **7,255 niñas, niños y adolescentes con necesidades educativas especiales recibieron servicios educativos de preescolar, primaria o secundaria**
- **Bachillerato incluyente, 958 jóvenes cursaron sus estudios en instalaciones pertinentes con el apoyo docente y didáctico acorde a sus necesidades**



En tanto, para las Instituciones de Asistencia Privada (IAP) que tienen objetivos que concuerdan con la prestación de servicios de asistencia social, se logró la acreditación de 41 de ellas, esto les permitió participar en convocatorias para obtener recursos económicos y reforzar sus actividades. Además, 4,500 representantes y líderes de OSC enfocadas en asistencia social participaron en 57 cursos de capacitación y se hicieron 366 publicaciones.

A través de la coordinación de diversas áreas de la Administración Estatal se continúan realizando tareas encaminadas a ***“Fomentar la eliminación de prácticas discriminatorias y la violencia de género, que limitan el pleno ejercicio de los derechos de las mujeres en el Estado”***. Los principales esquemas de intervención en esta materia ofrecen servicios multidisciplinarios que incluyen principalmente asesorías en psicología y de temas jurídicos, detección de casos de violencia, impartición de esquemas de sensibilización que incluyen la reeducación para hombres y mujeres, la realización de eventos y acciones de prevención, y actividades que salvaguardan la integridad física de mujeres y sus menores hijas e hijos.

Además, 60,656 mujeres recibieron servicios integrales de asesoría en materia de psicología y jurídica, de

los cuales 24% fueron entregados desde el sector salud. Los servicios de este tipo ofrecidos a través de la modalidad itinerante representan el 49% del total reportado.

Respecto de la detección de casos, se registraron 11,478 de los cuales el 46.8% se identificaron en el sector salud. Es de interés informar que 66% de estos se clasificaron como de violencia severa. Adicionalmente, a través de la línea de telefónica 0-8-9 se dio atención a 256 reportes de violencia y se realizaron 74 visitas domiciliarias.

Se llevaron a cabo intervenciones en varias modalidades con el fin de sensibilizar respecto de la violencia de género como un mecanismo de prevención. En este sentido se efectuaron coordinadamente 1,022 eventos y acciones que lograron la participación de 26,980 personas de ambos sexos. Asimismo, el sector salud dio continuidad a la formación de grupos de reeducación para lo cual organizó 41 para mujeres en situación de violencia y 33 para hombres generadores de violencia, lo anterior con el propósito de promover el aprendizaje de nuevas formas de relación basadas en el respeto entre mujeres y hombres.

Adicionalmente, se salvaguardó la integridad física de 186 mujeres con

sus menores hijas e hijos, 61% se hizo en la modalidad de resguardo temporal.

Se sumaron esfuerzos para "**Fortalecer el ejercicio de protección de los menores de edad en situaciones de riesgo en la entidad**", por ello se atendió a 3,976 niñas, niños y adolescentes víctimas de violencia mediante intervenciones legales y psicológicas con la intención de restituir sus derechos, además se brindó custodia y protección en el Centro de Asistencia Social Carmelita Ballesteros a 239 niñas, niños y adolescentes que fueron puestos a disposición por la Fiscalía General del Estado de Querétaro. Se les proporcionó atención integral en materia de trabajo social, psicología, nutrición, medicina, odontología y se dieron 8,360 asesorías en tareas y seguimiento escolar.

Como una medida de prevención del maltrato infantil se organizaron 32 acciones preventivas de fomento del buen trato a la infancia y de relaciones familiares sanas, además se hizo seguimiento a 333 reportes de maltrato infantil.

Por otro lado se atendieron 175 niñas, niños y adolescentes en situación de calle a través de la entrega de 14,854 desayunos y comidas en las modalidades de frío y caliente, se otorgaron 152 atenciones médicas y odontológicas y se organizaron 57 actividades recreativas, culturales y deportivas. También se llevaron a cabo eventos de prevención de adicciones y embarazos a temprana edad con 82 niñas, niños y adolescentes participantes en pláticas y talleres.

Se hizo la *Encuesta en línea opiNNA 2019*, este ejercicio contó con la participación de 10,046 niñas, niños y adolescentes y generó información estatal que permitirá mejorar el diseño de programas y acciones dirigidas a garantizar el ejercicio de los derechos de la niñez en el Estado de Querétaro.





**1,741 adultos mayores recibieron 3,464 consultas de medicina general, geriátrica, odontológica y psicológica.**

El proceso demográfico del envejecimiento de la población estatal se atiende bajo la premisa de *“Diversificar los programas dirigidos a mejorar la salud y la inclusión social de los adultos mayores en situación de desventaja social”*. En este sentido 1,741 adultos mayores recibieron 3,464 consultas de medicina general, geriátrica, odontológica y psicológica. Adicionalmente, 1,200 adultos mayores que asistieron al centro gerontológico estatal, tuvieron acceso a 21,789 raciones de alimentos, 865 servicios asistenciales y 55,982 atenciones en terapias de ocupación y recreativas.

Con la finalidad de *“Promover el desarrollo económico y social de las comunidades indígenas en el Estado”* se impartió un diplomado de lengua Hñãñho dirigido a 50 docentes de educación indígena y el cual tuvo una duración de 120 horas, con la intención de fortalecer las prácticas educativas.

En materia de salud con perspectiva de interculturalidad y para contribuir a la inclusión de la población residente en las comunidades indígenas se otorgaron 37,257 consultas. También se implementaron los consultorios de medicina alternativa en los centros de salud de Chichimequillas, El Marqués y Santa Rosa Jáuregui, municipio de Querétaro, así como el centro de salud con servicios ampliados en Tolimán donde se dieron 3,144 consultas de medicina tradicional china y mexicana, además de terapias para rehabilitación.

Además se apoyaron 89 proyectos productivos en los que participan directamente 120 artesanos pertenecientes a comunidades indígenas con el fin de preservar técnicas y tradiciones enfocadas al desarrollo de productos textiles.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La presente Administración estableció medidas y lineamientos para la prevención del fenómeno de la violencia familiar que afectó principalmente a mujeres, durante el periodo de la contingencia sanitaria, por lo que dispuso mecanismos seguros para la denuncia directa e inmediata para reforzar la atención a las víctimas. Para ello se desarrolló un sistema informático que concentró todas las llamadas al 9-1-1 y denuncias que por cualquier vía se presentaran, para que las autoridades actuaran en el ámbito de sus competencias, en el cual participaron instituciones y organismos públicos autónomos estatales y municipales, áreas operativas y más de 15,800 operadores.

*Hagamos Comunidad COVID-19* fue una iniciativa que se implementó en toda la entidad, beneficiando a 3,468 personas mediante las siguientes actividades:

- Facebook Live.
- Diálogos con especialistas mediante la aplicación STREAM YARD.
- Foro Virtual denominado *Mujeres haciendo Red*, un ciclo semanal de webinars dirigidos a mujeres interesadas en el desarrollo y avance de más mujeres, de sus empresas, centros de trabajo, así como de sus comunidades y cápsulas informativas con material de apoyo enfocado a motivar relaciones libres de violencia y convivencia en condiciones de igualdad ante el COVID-19.
- Fortalecimiento en canal YouTube.
- Fortalecimiento de la plataforma estatal *Construyendo Igualdades*.
- Difusión de trípticos de prevención y atención a la violencia, con números de emergencia.





Con el propósito de atender a los adultos mayores de ocho asilos ubicados en los municipios de Colón, Corregidora, Jalpan de Serra, Querétaro y San Juan del Río se realizaron 174 visitas médicas especializadas en geriatría, pláticas sobre saneamiento ambiental y cuidados del adulto mayor durante la contingencia sanitaria; esta acción benefició a 253 adultos mayores de manera semanal.

Se entregaron paquetes alimentarios a 88 adultos mayores que trabajan como empacadores de tiendas de autoservicio.

Como una medida de acompañamiento a 26 adultas mayores que no cuentan con red de apoyo familiar y/o social, se hicieron 45 visitas domiciliarias y 105 llamadas telefónicas de seguimiento para conocer su estado de salud.

Al no tener actividades presenciales con los adultos mayores se implementaron actividades en casa; a través de las diferentes plataformas digitales se ofrecieron clases de música, baile de salón, folclor, activación física, manualidades y taichí, consejos médicos y de psicología. Se grabaron un total de 104 talleres dirigidos a este sector de la población.

Con el objetivo de atender a personas con algún tipo de discapacidad se consumaron 351 videoterapias de lenguaje, 21 folletos para programa de terapia en casa y 29 cápsulas de video para programas de ejercicios de terapia física y del lenguaje.

Con el curso de verano *Raíces y Sueños 2020* se ofrecieron actividades recreativas, se ayudó a manejar el estrés, superar el miedo y convertir situaciones desfavorables en oportunidades de aprendizaje y desarrollo personal. Con esta acción 3,300 niñas y niños recibieron un paquete didáctico y de esparcimiento en 101 localidades de los 18 municipios de la entidad.

## Estrategia I.8

### Ampliación de la participación activa en la vida política, económica y social de la población joven queretana.

El distanciamiento social y los cambios de rutina por el cierre de centros educativos, deportivos, recreativos y laborales para hacer frente a la actual pandemia por COVID-19, ha representado un desafío para dar continuidad a las acciones dirigidas a propiciar el desarrollo de las y los jóvenes. En este sentido, esta Administración adaptó los mecanismos de comunicación a través de plataformas digitales para dar a conocer la oferta de actividades en materia de educación continua, atención psicológica, emprendimiento, búsqueda de empleo y fomento de participación ciudadana.

En el periodo que se informa se iniciaron los trabajos para elaborar el *Programa Estatal para el Desarrollo Integral de la Juventud Queretana 2020-2023* (PRODEJUQ) para lo cual se aseguró una amplia participación de las organizaciones juveniles, especialistas, instituciones académicas, organizaciones no gubernamentales, asociaciones civiles e instituciones de asistencia privada, representantes populares y demás sectores sociales relacionados. El contenido del PRODEJUQ incluye los ejes rectores de Emprendimiento, Innovación, Agenda 2030, Participación Ciudadana y Transversalidad. Además, se realizaron siete foros digitales con la alianza de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO), el Consejo Nacional para la Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) y el Banco de México (BANXICO) donde participaron más de 2,500 jóvenes. El PRODEJUQ cumple el mandato establecido en los artículos 52 y 53 de la Ley para el desarrollo de los jóvenes en el Estado de Querétaro.



**29,462 JÓVENES  
TUVIERON ACCESO  
A 222 TALLERES Y  
CONFERENCIAS,  
ENTRE LAS QUE  
DESTACAN LAS  
CAMPAÑAS ES DE  
VALIENTES Y DE  
JOVEN A JOVEN.**

La actual Administración priorizó en la política pública de atención las demandas de la población que tiene entre diez y 29 años del Estado de Querétaro; la importancia de *"Promover estilos de vida que mejoren la salud integral de los jóvenes queretanos"*. Así, en el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, 29,462 jóvenes tuvieron acceso a 222 talleres y conferencias, entre las que destacan las campañas *Es de Valientes* y *De Joven a Joven*. En dichos eventos se abordaron temas de promoción de la salud, salud sexual y reproductiva, diversión responsable, construcción de relaciones con respeto y cultura de paz, e identificación y expresión de emociones. Asimismo, se brindó atención psicológica a 1,785 jóvenes a través de medios digitales entre los que destacan la plataforma [www.apoyo-psicologico.mx](http://www.apoyo-psicologico.mx).

En materia de prevención de adicciones en las y los jóvenes se impartieron pláticas y talleres para 39,446 jóvenes sobre los riesgos individuales y colectivos que implica el consumo de drogas. Además, se realizó la detección oportuna de jóvenes en riesgo a través de la aplicación de 20,927 pruebas de tamizaje; se detectaron 2,991 adolescentes en riesgo y 743 iniciaron tratamiento en los Centros de Atención Primaria en Adicciones en los municipios de Corregidora, Querétaro San Juan del Río y Tequisquiapan.



Como actividades de prevención de violencia en el noviazgo y de la violencia sexual comunitaria, se conformaron grupos de intervención preventiva dirigidos a adolescentes y jóvenes de población abierta y escolarizada lográndose la integración de 17 grupos para mujeres, 21 para hombres y 13 en los que participaron jóvenes de ambos sexos.

Con la finalidad de ***"Incentivar la participación de los jóvenes en los programas de emprendimiento estatal"***, 2,100 jóvenes hicieron uso del espacio de coworking NUQLEO, y se capacitó a 6,264 jóvenes en temas de emprendimiento para negocios escalables, emprendimiento social, negocio innovador y/o emprendimiento público.

Con el propósito de disminuir la deserción escolar y ***"Fomentar la permanencia de los jóvenes en el sistema educativo estatal"***, principalmente de aquellos jóvenes que viven alejados de sus centros educativos, 10,413 alumnos de secundaria y bachillerato fueron apoyados mediante el servicio de transporte escolar. Este servicio gratuito y seguro se presta en 772 localidades de los 18 municipios de la entidad a través de 149 rutas.

Por otro lado, a través de la firma de siete convenios de colaboración con instituciones educativas de nivel medio y superior, tanto públicas como privadas se beneficiaron a 2,067 jóvenes con becas para continuar con sus estudios y vinculación académica.

Con el propósito de generar las condiciones necesarias y ***"Facilitar a los jóvenes su incorporación al mercado de trabajo estatal"***, 5,020 jóvenes participaron en 253 talleres. Los contenidos de dichos talleres están enfocados para decidir sobre la mejor opción laboral. Se atendieron 8,259 jóvenes con la colaboración de 361 empresas, mediante bolsa de trabajo, portal de empleo, ocho ferias de empleo





y nueve reclutamientos masivos, como resultado 2,328 jóvenes lograron colocarse en un empleo formal.

Con el propósito de *“Estimular la integración de los jóvenes para la generación de capital social positivo, tal como su desarrollo individual en los ámbitos físico, artístico y cultural en el Estado de Querétaro”*, se inauguraron las instalaciones del nuevo espacio creado por la actual Administración dedicado para la atención integral de las y los jóvenes al cual se le denominó *NUCLEO*. El inmueble cuenta con 2,000 m<sup>2</sup> de construcción y tiene consultorios para la atención psicológica, dos cabinas de radio, set de televisión para la creación de

contenidos digitales, galería para la exposición de obras de jóvenes artistas y un auditorio con capacidad de 200 personas. Además, se instaló el primer *coworking* público y gratuito con capacidad para atender a 1,600 jóvenes en promedio al mes. Este espacio es propicio para la generación de proyectos de innovación y emprendimiento.

Para el cumplimiento y seguimiento de la Agenda 2030 en el Estado de Querétaro, mediante el *Programa Generación 2030* se impartieron 120 capacitaciones sobre los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) a 12,000 jóvenes de escuelas de educación media y superior. Se realizaron



62 brigadas de sensibilización e impacto social con la participación de 600 jóvenes voluntarios, aliados de 30 OSC, tres instituciones públicas y cinco colectivos ciudadanos. Adicionalmente, fueron seleccionados 36 jóvenes como *Embajadores 2030*, quienes realizaron acciones para el cumplimiento de esta agenda en cada uno de los municipios.

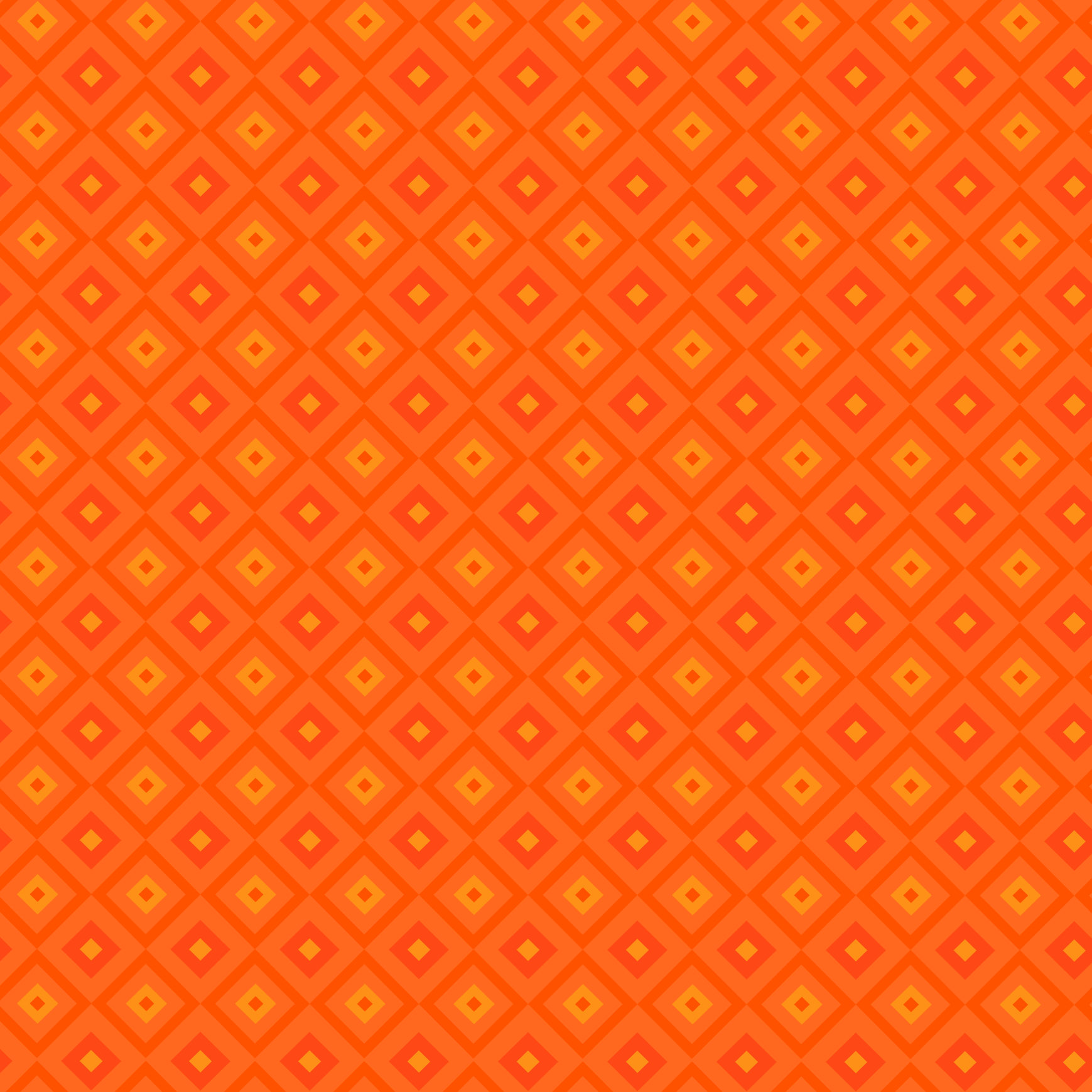
Para fomentar el interés por la participación ciudadana y política de los jóvenes se llevaron a cabo las convocatorias de *Legislatura Juvenil* y *Premios Juventud*, en las que se presentaron 750 participantes. Se tuvo como resultado el registro de 180 proyectos en los ámbitos académico, emprendedor, compromiso social, expresiones artísticas y discapacidad e integración. Por otra parte, a través de la Comisión de Juventud y Deporte del Poder Legislativo del Estado de Querétaro, se presentaron 25 propuestas de iniciativas de Ley ante el Congreso Local y Federal en temas como derechos humanos, protección del medio ambiente y participación política juvenil para su análisis e implementación.

Además, se impulsó a 3,511 jóvenes artistas para la difusión, promoción y/o presentación de proyectos artísticos mediante las convocatorias de *Fotoreto*, *Openmic*, *Querétaro Canta*, *Concurso Literario* y galerías fijas e itinerantes, eventos organizados por la Administración Estatal. Como resultado dos jóvenes queretanos fueron acreedores al *Premio Nacional de la Juventud 2019*, máximo galardón otorgado por el Gobierno de México, que reconoce méritos de jóvenes con destacadas trayectorias y con gran impacto en sus comunidades.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En el marco de apoyo a las y los jóvenes queretanos y con la finalidad de incrementar sus capacidades y habilidades en la etapa de confinamiento causado por la pandemia por COVID-19 se llevaron a cabo talleres online con diversos temas entre los que destacan: cursos para conocer las obligaciones fiscales de un emprendedor, AutoCAD, taller *Reciclando*, derechos humanos, educación vial, *No abusar del alcohol*, *Método yú*, pláticas diarias con psicólogos en Facebook live y el foro *Deconstrucción teatral*.





# QUERÉTARO PRÓSPERO

- II.1 Crecimiento económico
- II.2 Creación de condiciones favorables de trabajo
- II.3 Destino turístico competitivo
- II.4 Competitividad agropecuaria
- II.5 Patrimonio natural

## OBJETIVO DE GOBIERNO

**“Impulsar el círculo virtuoso de la inversión, el empleo y la satisfacción de necesidades de consumo y ahorro de la población queretana a través de atender de manera sustentable las vocaciones y necesidades económicas regionales”.**

A pesar de la contracción económica que se presentó a nivel nacional durante el año de 2019, para el último trimestre de 2019 y el primer bimestre de 2020, el Estado de Querétaro se colocó en tercer lugar a nivel nacional con mayor crecimiento anual en empleo formal ya que registró un incremento de 5.1% cuando la media nacional fue de 2.2%.

Por su parte, en relación con la actividad global en la entidad, con datos del Indicador Trimestral de la Actividad Económica Estatal (ITAEE) publicado por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), al cierre del tercer trimestre de 2019, la entidad se ubicó en el tercer lugar a nivel nacional con 130 puntos. En lo que respecta a las actividades primarias, que incluyen la agricultura, cría y explotación de animales, aprovechamiento forestal, pesca y caza, reportaron un índice de 138.30 puntos en el tercer trimestre de 2019. En términos absolutos, la entidad se situó en tercer lugar nacional con 137.4 puntos en lo que respecta a las actividades secundarias correspondientes a la industria manufacturera, construcción, generación y transmisión de energía eléctrica y minería. Por último, el sector terciario, integrado por las actividades de comercio y servicios, mostró un índice de 124.1 puntos, lo que colocó a la entidad en el quinto lugar nacional. A nivel estatal, este aporta el 55.5% del Producto Interno Bruto (PIB) y alrededor del 60% del personal ocupado.

Respecto a la actividad turística, el Estado de Querétaro se mantuvo como uno de los principales destinos del interior del país, registrando una derrama económica a superior a 7,500 MDP. Durante el periodo que se informa se amplió la infraestructura turística con la apertura de 14 nuevos hoteles. Cabe señalar que, durante la presente Administración, el número de hoteles creció 56.4% al pasar de 365 en 2015 a 571 en 2020.

Al cierre de 2019, la región de vinos se mantuvo como el segundo producto turístico de mayor relevancia para la entidad y se consolidó como la región de mayor producción

y exportación de vino espumoso a nivel nacional. Esta región recibió más de 940,000 turistas, generando una derrama económica superior a los 4,000 MDP.

En materia agropecuaria, la producción de alimentos es una prioridad; sin embargo se enfrentan retos trascendentes para hacer producir el campo. Por ello, para el fortalecimiento del sector agropecuario se implementaron acciones como la tecnificación de los sistemas de riego para el uso sustentable del agua en la agricultura, desazolve de bordos, recubrimientos con geomembranas y el uso holístico de la ganadería. Resultado de lo anterior, el Estado de Querétaro ocupa los primeros lugares en producción; en primer lugar, de tomate rojo (jitomate) de invernadero y segundo lugar, en el cultivo de la rosa. La producción ganadera creció 1.0% respecto al año anterior, destaca la producción de carne de ave, bovino y porcino, leche de bovino y la producción de huevo para plato.

En el ramo agropecuario, el manejo holístico de la ganadería y el pastoreo planificado, permitieron la reducción de 40,000 t de CO<sub>2</sub> en emisiones anuales de sus excretas, fijando el carbono al suelo.

**QUERÉTARO  
SE COLOCÓ EN  
TERCER LUGAR A  
NIVEL NACIONAL  
CON MAYOR  
CRECIMIENTO**



## Estrategia II.1

### Promoción del crecimiento económico equilibrado por sectores y regiones del Estado de Querétaro.

Respecto a la industria manufacturera, en el análisis de la información mensual durante el periodo comprendido de septiembre de 2019 a marzo de 2020, publicada por INEGI, la entidad acumuló más de 197,868 MDP en el valor de la producción manufacturera, siendo las de mayor ramo la fabricación de equipo de transporte, en las que se incluyen la industria automotriz y aeroespacial; la alimentaria; la química y la fabricación de accesorios y aparatos eléctricos.

La Secretaría de Economía (SE), a través de la Inversión Extranjera Directa (IED), reportó flujos al cierre del primer trimestre de 2020 por 404.4 MDD de los cuales el 63.1% corresponde a reinversión de utilidades con 255.3 MDD.



Por país de origen de los flujos recibidos en el primer trimestre de 2020, el 39.8% de la IED corresponde a Estados Unidos de América (EUA), seguido de España con 15.9%, Alemania con 11.5% y Japón con 11.2%.

La Administración Estatal mantiene la vinculación entre gobierno, academia e industria lo que contribuye en la consolidación del modelo de la Triple Hélice para **“Estimular el crecimiento y permanencia de los clústeres existentes en el Estado”**.

Del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, como parte de las actividades para la consolidación de la *Red Estatal de Clústeres* se implementó el Programa de Desarrollo de Directores de Clúster en el cual participan los sectores automotriz, aeronáutico, energético, plásticos y logístico, cuyo propósito es fomentar la capacitación y elevar el grado de profesionalización de su equipo directivo.

En conjunto con la Agencia de Cooperación Internacional Japonesa (JICA) y los estados de Aguascalientes, Guanajuato y San Luis Potosí, se desarrolla el *Programa de Fortalecimiento del Clúster Automotriz en el Bajío* para la química y la fabricación de accesorios y aparatos eléctricos y fortalecimiento de la cadena de proveedores en la región.

En colaboración con la Agencia de Cooperación Alemana (GIZ) se inició el desarrollo de un HUB de tecnología y energía para el fortalecimiento del sector energético en la entidad. Este HUB tiene como propósito impulsar la vinculación, coordinar y concentrar los esfuerzos y capacidades de start-ups, empresas, gobierno y academia, para encontrar respuesta a las necesidades tecnológicas en materia energética y propiciar la innovación.

Derivado de la agenda de actuación de la actual Administración en el contexto internacional para *“Impulsar mecanismos de fomento a la inversión y generación de empleo en el Estado”*, se logró concretar un total de 23 proyectos que se traducen en una inversión directa de más de 9,500 MDP y la generación de más de 4,000 nuevos empleos de alta especialización y valor agregado, principalmente en los sectores automotriz, tecnologías de la información y aeroespacial. Destacan cinco empresas del automotriz, cinco del de tecnologías de la información, una del aeroespacial, una del sector agroindustrial, una del sector electrónico, una de plásticos y nueve proyectos de otros sectores.

El origen de la inversión de estos proyectos corresponde a tres de Alemania, tres de Canadá, dos de Brasil, dos de China, dos de España, dos de EUA, y uno de Francia, Holanda, Japón, México, Perú y Reino Unido.

Estos resultados se obtuvieron a partir de la atención de cuatro misiones comerciales de empresarios extranjeros, once agendas de inversión recibidas en la entidad y la asistencia a dos ferias empresariales en el extranjero con el propósito de ampliar la presencia del Estado de Querétaro como destino de inversión extranjera directa a nivel internacional.

**GENERACIÓN  
DE MÁS DE  
4,000 NUEVOS  
EMPLEOS DE ALTA  
ESPECIALIZACIÓN Y  
VALOR AGREGADO.**



## Se beneficiaron 1,027 empresas a través de 4,463 citas de negocios.

Por parte del servicio de Ventanilla Única se otorgó atención personalizada a más de 118 representantes de empresas, lo cual permitió facilitar su instalación y operaciones.

Finalmente, es importante señalar la instalación de un nuevo centro de ciberseguridad por una empresa líder en consultoría y asesoría financiera que ofrece servicios de detección de respuestas y amenazas cibernéticas, así como la protección de información de datos. Continuando la transición a un enfoque de industria 4.0, esta iniciativa se traduce en la generación de 109 empleos especializados.

Para **“Fortalecer la integración de las cadenas productivas de la entidad con los diferentes sectores económicos en el entorno nacional e industrial”** se beneficiaron 1,027 empresas a través de 4,463 citas de negocios, resultado de la coordinación de 15 eventos de vinculación y desarrollo de proveeduría.

Como cada año se llevó a cabo la *Expo Encuentro Industrial y Comercial Querétaro 2019*; un foro de alto nivel en el que empresarios queretanos y de la región expusieron sus capacidades de manufactura, distribución y servicios, a fin de detonar o fortalecer a las empresas, principalmente de los sectores aeroespacial, agroindustrial, automotriz, electrodomésticos, servicio de apoyo a los negocios, maquinaria y equipo con capacidad de desarrollar cadenas de suministro nacionales. Contó con un pabellón comercial y uno industrial con la participación de 350 expositores, 250 de ellos pertenecientes a la rama industrial; 49, a la comercial y de servicios, además de 51 del ramo tecnológico.

Como resultado del evento se realizaron 3,513 citas de negocios en las que se vincularon 71 empresas compradoras y 701 empresas proveedoras para crear nuevas oportunidades de crecimiento e inversión. Por primera vez se incluyó también, en el marco de la Expo, una feria de empleo en la que se ofrecieron 918 vacantes de 40 empresas. A partir de este encuentro se generó una derrama económica de más de 3,000 MDP. La Expo registró un aforo de 7,559 visitantes.

El *Premio al Mérito Empresarial* es un reconocimiento anual a empresas, ejecutivos y empresarios que contribuyen a un Querétaro más próspero. Este esfuerzo se realiza con el apoyo de organismos que coordinan las cuatro categorías del premio: *Competitividad*, a cargo de la Cámara Nacional de la Industria de la



**LA EXPO ENCUENTRO INDUSTRIAL Y COMERCIAL QUERÉTARO 2019 CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DE 350 EXPOSITORES.**

Transformación (CANACINTRA); *Exportación*, por la Asociación de Industria de Exportación de Querétaro A.C (INDEX); *Responsabilidad Social*, por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), Campus Querétaro y Ciencia y Tecnología, por el Consejo de Ciencia y Tecnología del Estado de Querétaro (CONCYTEQ). Por primera ocasión se entregó el premio en *Sustentabilidad y Responsabilidad Ambiental* y el reconocimiento al *Emprendedor del Año*, coordinados también por el ITESM. En esta edición concursaron 22 empresas.

En relación al sector artesanal y buscando ***"Impulsar el desarrollo de proyectos productivos de acuerdo a la vocación regional del Estado"*** se apoyó a 96 artesanos especializados en diferentes actividades como alfarería y cerámica, fibras vegetales, lapidaria y cantería, madera, papel y cartonería, talabartería o textiles, para impulsar y mejorar el proceso productivo de las artesanías queretanas, mediante la adquisición de



herramientas e insumos para mejorar los tiempos de producción y los acabados.

De igual manera, para promover los productos artesanales se apoyó a 75 artesanos en la comercialización directa de sus productos a través de los diversos puntos de venta de artesanías queretanas.

Adicionalmente se propició la participación de 116 artesanos en 20 ferias y exhibiciones nacionales quienes obtuvieron ganancias por ventas directas, lo que permitió dar a conocer los productos representativos de la entidad en todo el país.

En materia de capacitación se realizaron diez cursos en temas administrativos, mejoras en el proceso productivo en la elaboración de artesanías y atención al turista para 190 artesanos.

Con el fin de promover la actividad artesanal en el interior de la entidad se llevó a cabo la señalización del corredor turístico artesanal en el mu-

# 96

Se apoyó a 96 artesanos especializados en diferentes actividades como alfarería y cerámica, fibras vegetales, lapidaria y cantería, madera, papel y cartonería, talabartería o textiles.

nicipio de Tequisquiapan, para que los visitantes puedan localizar en el mapa los espacios donde podrán tener una experiencia vivencial de cómo los artesanos elaboran sus piezas. La señalización está certificada por el *Distintivo M*, avalado por la Secretaría de Turismo Federal (SECTUR). Adicionalmente se creó el corredor turístico artesanal en el municipio de Colón con cinco talleres que realizan la técnica tradicional de tejido de lana en telar de pedal o telar colonial. Estas acciones representaron 14 talleres que, en total, benefician a 128 artesanos.

Para incentivar la producción, la innovación y la competitividad en la comunidad artesanal, así como para dar a conocer el trabajo de los artesanos se organizó el 7.º *Concurso Nacional de Muñecas Artesanales*, el 2.º *Concurso Nacional del Sarape*, el XXI *Concurso de Cantera, Bordado, Deshilado y Tejido*, el 1.er *Concurso de Palo Cuchara*, en los que participaron 336 artesanos.

Con el propósito de impulsar la creación de nuevas fuentes de ingreso promoviendo el autoempleo se gestionaron apoyos económicos para 372 personas. Adicionalmente, dirigido a los propietarios de pequeños negocios que fabrican algún artículo de consumo final conocieran, de forma sencilla, la manera de obtener sus costos de producción se llevaron a cabo 134 capacitaciones en las que participaron 76 hombres y 88 mujeres.

Se vieron favorecidos 177 proyectos productivos en 15 municipios de la entidad, en los cuales 372 personas recibieron con recursos económicos para la compra de maquinaria o herramientas de trabajo con las cuales podrán mejorar sus procesos productivos, o bien, brindar más y mejores servicios a sus clientes, impulsando el crecimiento del negocio. Los pequeños negocios apoyados comprenden desde carpinterías, herrerías y producción de



alimentos, hasta prestadores de servicios, como estéticas y papelerías.

Dentro de las acciones implementadas para fortalecer el crecimiento económico equilibrado en la entidad se benefició, mediante apoyos económicos, a locatarios de mercados para la adquisición de equipo. El sector agroindustrial destinó el apoyo para mejorar la comercialización de sus productos y sus procesos de distribución, los negocios y prestadores de servicios tuvieron la posibilidad de aumentar el equipamiento de sus negocios, lo que permitió dar un mejor servicio a sus clientes. Otro destino de los apoyos fue para los productores de tortillas, los cuales adquirieron equipos fotovoltaicos, mismos que les permiten reducir costos y acceder al uso de energías limpias. Destaca el apoyo económico otorgado a 372 locatarios de los mercados El Pedregoso y Benito Juárez en San Juan del Río para solventar sus necesidades de operación.



Se beneficiaron 1,718 personas de los municipios de Arroyo Seco, Cadereyta de Montes, Colón, Corregidora, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Pedro Escobedo, Pinal de Amoles, Querétaro, San Juan del Río y Tequisquiapan, con un apoyo económico para desarrollar 151



## PROYECTOS PRODUCTIVOS

- **177** Proyectos Productivos
- **En 15** municipios de la entidad
- **372** beneficiados
- **Recursos económicos para la compra de maquinaria o herramientas de trabajo**

proyectos, entre los que se encuentran cafeterías, tortillerías y talleres de artesanías.

En lo que respecta al sector minero, 142 trabajadores del sector recibieron equipos para mejorar los procesos de extracción.

La ampliación de la capacidad del Aeropuerto Intercontinental de Querétaro (AIQ) contribuye a las acciones puestas en marcha por la actual Administración para **“Desarrollar proyectos de infraestructura logística y de conectividad en el Estado”**. Para ello, se registraron 715,551 pasajeros transportados, lo que posiciona al AIQ en el lugar 20 de los 76 aeropuertos del país en cuanto al volumen de pasajeros transportados.

El Estado de Querétaro se mantiene como un polo estratégico para el desarrollo de la carga aérea en México; El AIQ ocupa el tercer lugar nacional de toneladas de carga transportadas con un volumen de 39,845 t. Además, cabe destacar el inicio de operaciones de la empresa de logística global UPS con cinco frecuencias por semana, lo que fortalece la ventaja competitiva en conectividad de carga para la entidad.

El AIQ ocupa el 8.º lugar nacional en cuanto operaciones se refiere; en el periodo que se informa, 41% corresponde a la aviación comercial, 14% de carga y 45% general. Se registraron 37,527 operaciones.

En febrero de 2020, el AIQ completó su proyecto de expansión de capacidad que contempló mejoras a la seguridad, comodidad y eficiencia para usuarios y aerolíneas. Este proyecto eleva a 1,700,000 pasajeros al año, la capacidad de atención a usuarios a través de la ampliación de espacios en las áreas de vestíbulo de

**En lo que respecta al sector minero, 142 trabajadores del sector recibieron equipos para mejorar los procesos de extracción.**





**EL AIQ OCUPA EL  
TERCER LUGAR  
NACIONAL DE  
TONELADAS  
DE CARGA  
TRANSPORTADAS  
CON UN VOLUMEN  
DE 39,845 T.**

llegada, sala de última espera, recepción de equipaje nacional e internacional y estacionamientos públicos; la habilitación de un andén y tres puentes de abordaje; el inicio de operación de dos aerocares y el crecimiento en cámaras de seguridad para mejorar el monitoreo en las instalaciones del aeropuerto.

En materia de formación logística y comercio internacional, y con el fin de que los actores fundamentales de la cadena logística se actualicen, promuevan sus servicios y desarrollen alianzas estratégicas, en coordinación con seis prestadores de servicio al comercio exterior del Estado de Querétaro se realizaron dos foros de logística. El primero denominado *Importancia del agente aduanal en la cadena logística*, que se desarrolló de modo presencial, el segundo y debido a la contingencia sanitaria, se realizó de manera virtual con el tema *COVID-19, un desafío para la logística y el comercio exterior*, en donde se expusieron temas de actualidad como: INCOTERMS 2020 y su impacto en la valoración aduanera y negociaciones internacionales, la agencia aduanal y su valor agregado a la cadena de suministro, el agente aduanal y su rol en el cumplimiento aduanero, la influencia del COVID-19 en el comercio internacional y el desafío de las aduanas ante la pandemia. Los foros contaron con la asistencia de 527 participantes, lo cual permitió promover las actividades del sector logístico y de comercio exterior.

Con la finalidad de **“Reforzar la cultura de emprendimiento de la población”** se realizó un estudio de aprendizaje colectivo para generar una radiografía de los retos y oportunidades en esta materia. Aunado a ello se apoyó la realización del evento *IncQro*, totalmente digital, el primero de su tipo en el país. Durante el periodo, se apoyó a 99 emprendedores para acceder a las incubadoras registradas en la entidad.

**El AIQ completó su proyecto de expansión. Este proyecto eleva a 1,700,000 pasajeros al año.**



## Se organizaron 38 cursos y talleres gratuitos para capacitar a 1,124 empresarios y emprendedores.



Para buscar una mayor formalización y competitividad de las empresas queretanas, a través del mecanismo para la *profesionalización de empresas*, Pro-Empresa se apoyó, con sistemas de reembolso a 40 pequeños empresarios para que obtuvieran el registro de marca, código de barras, tabla nutricional o certificación que requieran para competir en el mercado. De igual forma, a través del proyecto *Disexport*, el cual vincula a estudiantes de diseño gráfico e industrial con micro, pequeñas y medianas empresas de la entidad, 25 empresas fueron beneficiadas, de manera gratuita, con la creación de marca, identidad, empaque y etiqueta de sus productos.

Adicionalmente se organizaron 38 cursos y talleres gratuitos para capacitar a 1,124 empresarios y emprendedores en las áreas de código de barras, comercio exterior, ventas, propiedad intelectual, empresas familiares y buenas prácticas de seguridad e higiene en la empresa, ante las nuevas disposiciones de restricción sanitaria. De ellos, 21 se realizaron durante el confinamiento de modo digital, favoreciendo a 580 empresarios.

Con el objeto de ***Incentivar el uso de tecnologías de la información que generen innovación en el Estado*** se apoyaron 18 proyectos de integración tecnológica en diferentes sectores por medio de investigación, infraestructura, innovación y desarrollo del talento humano con el propósito de incrementar la productividad y la sustentabilidad en los sectores estratégicos de la entidad.

Asimismo se apoyaron 13 proyectos que fomentan la tecnología y la innovación, dentro de los cuales destacan los siguientes:

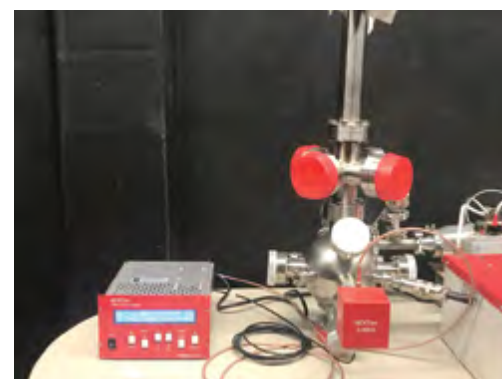
- Creación y lanzamiento de un nanosatélite para la obtención de imágenes de alta resolución de condiciones

climatológicas, de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), Campus Juriquilla.

- Creación de un gravímetro cuántico para meteorología de alta precisión por parte del Centro Nacional de Investigación y de Estudios Avanzados del Instituto Politécnico Nacional (CINVESTAV).
- Creación del Laboratorio de innovación, diseño colaborativo y manufactura en el Estado de Querétaro por parte de MABE S.A DE C.V.
- Creación del Centro Avanzado de Operaciones de ciberseguridad en el Estado de Querétaro por parte de Mancera S.C.
- Elaboración de ventiladores de emergencia, en conjunto con el Clúster de Plásticos del Estado de Querétaro y el Centro de Ingeniería y Desarrollo Industrial (CIDESI).

Como resultado de las iniciativas estatales para ***“Impulsar el acceso a financiamiento y apoyos para el desarrollo de las MIPYMES en el Estado”*** se benefició a 358 empresas en el impulso a proyectos encaminados a fortalecer la proveeduría a la industria manufacturera; esfuerzos que contribuyen no sólo a la conservación de 9,450 empleados sino que abre oportunidades para que estas empresas se profesionalicen y puedan convertirse en proveedores de bienes y servicios de las grandes multinacionales que invierten en la entidad.

Adicionalmente se apoyaron 15 proyectos, principalmente para la mejora de la proveeduría de la industria manufacturera, apoyo a 358 emprendedores, micro, pequeñas y medianas empresas y permitieron la conservación de 4,884 empleos en la entidad.



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La Administración Estatal implementó un *Programa de Reactivación Económica* en apoyo a las empresas queretanas afectadas por la contingencia sanitaria y con ello contribuir en su vinculación con los sectores económicos, retomar el ritmo de crecimiento económico y la generación de empleos. Entre las principales estrategias y acciones puestas en marcha se encuentran:

**Programa de Apoyo a Sectores Económicos (PASE)**, a través del cual se entregaron, en la primera fase, 2,000 apoyos a personas físicas y morales con negocios establecidos afectados.

**Plataforma No Touching B²B** para vinculación de negocios entre proveedores en México y compradores de la industria de la región norteamericana de los sectores de comercio y de servicios, fomentando la integración productiva.

**Encuentro de negocios virtual** con comercializadoras como Soriana, Home Depot, Chedraui, El Asturiano, entre otros, para brindar oportunidades a PyMEs de la entidad.

**Plataforma de vigilancia epidemiológica** que permitió contar con información oportuna para detectar brotes de contagio, llevar el registro de notificación negativa y el seguimiento cercano a los casos sospechosos en los centros de trabajo. A la fecha se registraron 202 empresas, se identificaron 25 personas con COVID-19 y 144 personas con enfermedad respiratoria aguda de un total de 4,662 reportes.

**Plataforma móvil para entregas a domicilio de negocios en Querétaro** con la participación de la Cámara Nacional de Comercio, Servicio y Turismo de Querétaro, beneficiando a 2,000 empresas de la entidad.

**Estrategia de Difusión de Productos y Servicios para el Microconsumo**, para promocionar y difundir productos y servicios a través de los medios de comunicación oficiales de dependencias



estatales y municipales durante el tiempo que dure la pandemia. A la fecha se cuenta con un registro de 2,831 comercios registrados.

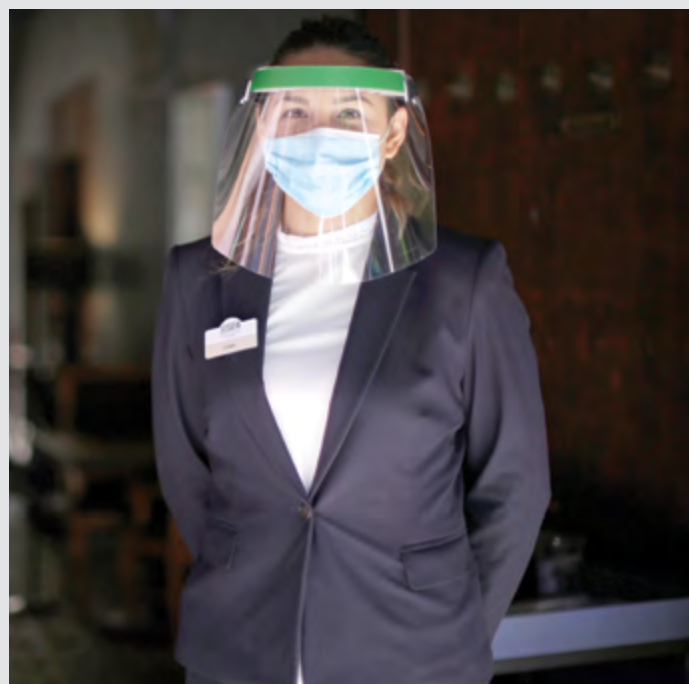
**Financiamiento para capital de trabajo** mediante un fondo de garantías, operado por la banca comercial, para créditos de hasta 2 MDP y por medio del programa PUEDES, créditos a la palabra, hasta por 100,000 pesos con tasas y plazos cómodos para reactivar el flujo de capital.

El AIQ, implementó un apoyo temporal para estimular la permanencia de empresas en sus instalaciones y colaborar de forma indirecta para la oferta de empleos a través de *un plan de incentivos* para las líneas aéreas de aviación comercial regular, prestadores de servicios comerciales, prestadores de servicios complementarios, además de empresas y aerolíneas que no tienen operación regular en este aeropuerto.

Como parte del cumplimiento al *Acuerdo por el que se establecen las medidas sanitarias permanentes para la realización de las actividades económicas, productivas y sociales en el Estado de Querétaro*, en el cual se estableció la obligación para que todas las personas que realicen actividades económicas y productivas cuenten con el Aviso de Índice Ocupacional COVID se incluyó, en la aplicación móvil COVAPP, el módulo para la generación de dichos avisos con la finalidad de determinar el número de personas que pueden estar al interior de un establecimiento en cada etapa del semáforo epidemiológico.

Se impartieron 21 talleres de capacitación gratuitos transmitidos de manera digital, lo que benefició a 580 empresas.

Se apoyó el proyecto para desarrollar ventiladores de emergencia, en conjunto con el Clúster de Plásticos del Estado de Querétaro y el Centro de Ingeniería y Desarrollo Industrial.

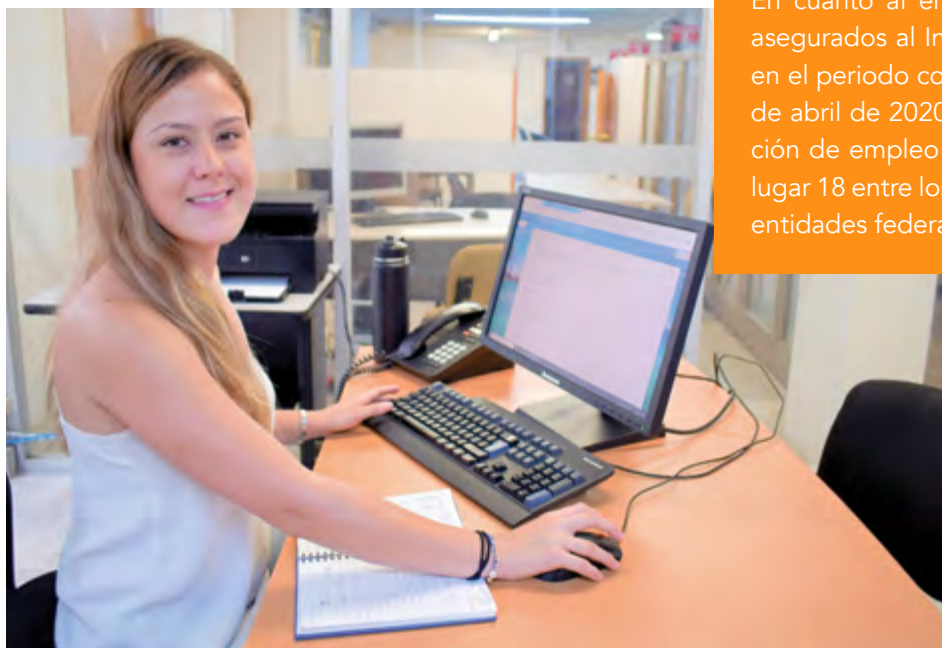


## Estrategia II.2

### Creación de condiciones favorables de trabajo que propicien la inserción de las personas en el mercado laboral del Estado.

Durante la pandemia por COVID-19, con el propósito de mantener la funcionalidad de los servicios en materia laboral se brindaron servicios extraordinarios al sector productivo del Estado de Querétaro a través de asesorías otorgadas en lo referente a seguridad e higiene y salud, asesorías de trabajo vía telefónica o presencial previa cita, así como esquemas virtuales entre los que destacan convenios en tanto en lo individual como en lo colectivo, talleres virtuales para buscadores de empleo, ferias de empleo y reclutamientos masivos.

En el Estado de Querétaro, para el primer trimestre de 2020, la población económicamente activa constaba de 926,620 personas y la población ocupada era de 893,666 personas, con una tasa de desocupación del 3.49, de acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo (ENOE) del INEGI.



En cuanto al empleo formal, el número de trabajadores asegurados al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en el periodo comprendido de septiembre de 2019 al mes de abril de 2020 fue de 591,189; en tanto que la disminución de empleo fue del -1.9%, quedando la entidad en el lugar 18 entre los crecimientos y disminuciones de todas las entidades federativas; siendo la media nacional del -2.2%.

Con el objeto de contrarrestar los efectos económicos que podría ocasionar la pandemia por COVID-19 en la entidad, en marzo de 2020 se firmó el *Acuerdo de corresponsabilidad que formulan por una parte, el sector obrero y por la otra el patronal, ambos del Estado de Querétaro*, con motivo de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19 comprometiéndose a mantener el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, procurando mantener el trabajo digno y decente en todas las relaciones laborales; preservar la salud y las fuentes de empleo, priorizando los derechos laborales.

En materia de justicia laboral, derivado de la implementación de la reforma del 1.º de mayo de 2019 a la Ley Federal del Trabajo resultante de la reforma constitucional del 24 de febrero de 2017, que constituye un gran reto para transitar hacia un nuevo modelo, la Administración Estatal registró los siguientes avances:

- Adición del Estado de Querétaro a la *Estrategia Nacional para la Implementación del Sistema de Justicia Laboral*, cuyas principales líneas de acción son: Normatividad y armonización legislativa; Creación e instalación del Centro de Conciliación Local; Transferencia y digitalización de expedientes; Creación y entrada en funciones de los Tribunales Laborales especializados del Poder Judicial Local; Conclusión de los asuntos en trámite pendientes de resolución; Profesionalización en esta materia y

Procedimientos para garantizar la democracia sindical y la negociación colectiva auténtica.

- Firma del *Acuerdo de Coordinación Interinstitucional de quienes integran el Grupo Alianza Centro Bajío Occidente* para impulsar la implementación de la reforma laboral en la región.
- Participación activa en las sesiones del Consejo de Coordinación para la Implementación de la Reforma al Sistema de Justicia Laboral.
- Consolidación de la tercera etapa para integrar el sistema y para dar seguimiento en la entidad se crea un Consejo Interinstitucional formalizado a través del *Acuerdo de Creación del Consejo Interinstitucional del Estado de Querétaro para la Implementación de la Reforma Laboral*, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado "La Sombra de Arteaga", siendo de las primeras entidades federativas que formalizaron sus Consejos.
- Publicación del Decreto de las Juntas Especiales de la Local de Conciliación y Arbitraje en el Estado de Querétaro, instrumento que crea una Junta Especial adicional a las cinco existentes, contribuyendo así con el abatimiento al rezago de los expedientes laborales y conclusión de los asuntos.

- Realización de la Conferencia Nacional de Secretarios del Trabajo (CONASETRA) con sede en el Estado de Querétaro, donde se congregaron los representantes de todas las entidades federativas para trabajar los avances de la reforma y los programas de empleo.

# CONASETRA

## Se atendió a 67,266 personas buscadoras de empleo mediante asesoría y orientación.



Como parte de los esfuerzos de la Administración Estatal para erradicar el trabajo infantil se firmó el *Protocolo Interinstitucional para la Detección, Atención y Protección de Niñas, Niños y Adolescentes Laborando* en el marco de la Sesión Ordinaria de la Comisión Interinstitucional para la Erradicación del Trabajo Infantil del Estado de Querétaro (CITI) con los integrantes de la Administración y los municipios.

Con la finalidad de **“Vincular a las personas en edad económicamente activa con los sectores productivos del Estado”**, la presente Administración atendió a 67,266 personas buscadoras de empleo mediante asesoría y orientación ocupacional para su incorporación al mercado de trabajo, logrando colocar a 10,730 a través de los programas de apoyo de empleo. Se realizaron siete eventos de feria de empleo y 27 reclutamientos masivos en la entidad para vincular a 11,379 buscadores de empleo, lo que permitió colocar a 2,491 personas.

Derivado de la pandemia por COVID-19 se adecuó la forma de otorgar los servicios de vinculación, atendiendo las medidas sanitarias establecidas, por lo que se implementaron esquemas virtuales entre los que destacaron: las *Ferias de Empleo Virtuales*, *Reclutamientos Masivos Virtuales* y el *Taller para Buscadores de Empleo Virtual*. Asimismo se realizaron video cápsulas informativas para continuar dando recomendaciones de empleo a los buscadores de trabajo, acción que fue considerada como buena práctica por el Gobierno Federal.

Adicionalmente se atendió a 2,643 trabajadores agrícolas temporales, logrando colocar a 457 en las distintas provincias de Canadá. Además, a través de los mecanismos de movilidad laboral se atendió a 315 personas de las cuales se colocaron a 54 principalmente en Canadá y EUA.

Con el propósito de **“Articular los programas académicos y de capacitación con el sector productivo”** se capacitó a 38 personas en diversos temas, tales como: servicio de hotelería, operador de máquina de coser industrial, panadería, bisutería y administrativo general en empresa a través de cursos impartidos en una institución académica; con ello se colocaron 35 personas en un empleo formal.

Con el objeto de **“Promover opciones de empleo para grupos vulnerables de la sociedad”** se brindó atención a 3,598 personas con discapacidad y adultos mayores buscadores de empleo en los diferentes subprogramas de apoyo al empleo; derivado de ello se colocaron a 578 personas en un puesto de trabajo incluyente y 200 fueron evaluadas a través del Centro de Evaluación de Habilidades y Capacidades (VALPAR) para apoyarlos en la generación de un perfil ocupacional como una herramienta indispensable para su búsqueda de empleo.

A fin de **“Fomentar el desarrollo de capacidades y habilidades técnicas de la población económicamente activa”** se impartieron 30 cursos de capacitación en actividades productivas y especialidades en los que participaron 477 personas, de las cuales se logró colocar a 388 personas en un empleo formal o que generan una actividad productiva por cuenta propia.

Como parte del apoyo a los solicitantes de empleo con potencial para desarrollar actividades productivas por cuenta propia para que generen y consoliden empleos dignos y sustentables se entregó mobiliario, equipo y herramientas a 30 iniciativas de ocupación por cuenta propia, generando autoempleo para 60 personas: 22 hombres y 38 mujeres.

En el periodo que se informa, la actual Administración puso en marcha un mecanismo de apoyo a las personas buscadoras de empleo a través de equipamiento y capacitación para que puedan autoemplearse.

**SE ATENDIÓ A 2,643  
TRABAJADORES AGRÍCOLAS  
TEMPORALES, LOGRANDO  
COLOCAR A 457 EN LAS  
DISTINTAS PROVINCIAS  
DE CANADÁ.**





Para la Administración Estatal es prioridad **“Procurar la impartición de justicia laboral y conciliación de los intereses de los actores que integran el sector productivo del Estado”** por lo que, durante el ciclo, se firmaron 8,865 convenios de demandas laborales individuales que generaron una derrama económica de 533 MDP a favor de los trabajadores; esto representa una disminución del 22% en demandas individuales presentadas, en comparación al ejercicio similar anterior.

Del mismo modo se dio trámite a 475 emplazamientos a huelga, de los cuales 316 se resolvieron de forma satisfactoria. El 67% de los emplazamientos presentados se firmaron a través de convenios y/o desistimientos y el 33% restante se encuentra en proceso de solución. Estas acciones beneficiaron a 36,240 trabajadores en la entidad, así como a 316 empresas de las ramas automotriz, aeroespacial, comercios, servicios y construcción.

Como resultado del trabajo conciliatorio brindado se atendieron 3,549 citatorios, de los que se firmaron 1,511 convenios conciliatorios fuera de juicio, con lo cual los trabajadores recuperaron una derrama económica de 41 MDP.

En materia de justicia laboral se asesoró a 26,710 trabajadores, 14% más respecto al mismo periodo del año



## JUSTICIA LABORAL

- Se firmaron 8,865 convenios de demandas laborales individuales
- Con una derrama económica de 533 MDP a favor de los trabajadores
- Disminución del 22% en demandas individuales presentadas

anterior. Adicionalmente se otorgaron 1,504 asesorías a empleadores y trabajadores respecto a los lineamientos y disposiciones relativas a las normas de trabajo, de ahí que se practicaran 237 inspecciones a diversos centros laborales para vigilar su cumplimiento; lo anterior en forma preventiva y no coactiva, orientándolos sobre la mejor forma de cumplir con sus obligaciones y de hacer valer sus derechos laborales.

En el marco legal del cumplimiento, la vigilancia y la protección especial de niñas, niños y adolescentes en la entidad, se otorgaron 60 permisos para laborar a menores en edad permitida.

Para procurar la impartición de justicia laboral y conciliación de intereses de los actores que integran el ramo productivo de la entidad, durante la presente Administración se ha privilegiado la comunicación y la conciliación para la solución de las diferencias entre los grupos, laboral y empresarial; cabe señalarlo, no se registró ninguna huelga en el sector productivo, lo que mantiene al Estado de Querétaro como un destino confiable para la inversión.

**Durante la presente  
Administración se  
ha privilegiado la  
comunicación y  
la conciliación  
para la solución  
de las diferencias  
entre el sector laboral  
y empresarial.**

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

**Querétaro Fuerte** consistió en una medida de protección económica temporal para aquellas personas que perdieron su empleo o su fuente de ingresos como resultado de la pandemia, con cobertura en los 18 municipios de la entidad. Este programa consiste en la entrega de 4,000 pesos en una sola exhibición, obteniendo un resultado de 59,800 ayudas sociales directas en tres vertientes:

1. Por un Querétaro Fuerte para Trabajadores
2. Por un Querétaro Fuerte para Trabajadores por Cuenta Propia
3. Por un Querétaro Fuerte para Personas que Perdieron su Fuente de Ingresos

Con la finalidad de preservar las fuentes de empleo se suscribió el **Acuerdo de Corresponsabilidad que formulan por una parte, el sector obrero y por la otra el sector patronal, ambos del Estado de Querétaro con motivo de la emergencia sanitaria ocasionada por el COVID-19** y del Acta del pleno de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el día 7 de abril de 2020, a través del cual se habilitaron correos electrónicos para la recepción de convenios fuera de juicio de naturaleza individual y convenios de modificación de condiciones laborales fuera de juicio de naturaleza colectiva en los términos de los artículos 33 y 34 de la Ley Federal del Trabajo ante la situación extraordinaria. Mediante la conciliación se buscó la menor afectación a los derechos de los trabajadores.

Adicionalmente se brindaron asesorías a trabajadores y empleadores de los municipios de Amealco de Bonfil, Corregidora, El Marqués, San Juan del Río, Querétaro y Tequisquiapan a fin de salvaguardar su salud e integridad, así como los derechos laborales de los trabajadores. Además se realizaron inspecciones a petición de autoridades o ciudadanos; ambas



acciones en materia de seguridad e higiene se ejecutaron en colaboración con la homóloga federal.

Se otorgaron 1,467 asesorías laborales a trabajadores y patrones por vía telefónica, correo electrónico y de manera presencial; 292 inspecciones a centros de trabajo a partir de que se presentó la emergencia sanitaria, con lo cual se benefició a 14,855 trabajadores.

## Estrategia II.3

### Posicionamiento del Estado de Querétaro como un destino turístico competitivo a nivel nacional.

El Estado de Querétaro se mantuvo como uno de los principales destinos del interior del país alcanzando, de septiembre de 2019 a febrero de 2020, un promedio de ocupación hotelera superior al 50.2%, con la recepción de más de 1,100,000 turistas hospedados en hotel y una derrama económica superior a 5,646 MDP.

La pandemia por COVID-19 afectó las temporadas de mayor afluencia para la entidad que son la Semana Santa, la temporada de vendimias y las vacaciones de verano, lo que provocó la caída de la ocupación hotelera que llegó en los meses de marzo a agosto al 25.15%, recibiendo a 414,000 turistas y una derrama de 1,928 MDP.

El turismo ha sido uno de los sectores de la economía más afectados tras el brote de COVID-19 que ha paralizado las actividades turísticas y generado impactos en todos los sectores productivos. En el Estado de Querétaro, este sector registró la pérdida de más de 20 mil empleos y más de 2,500 MDP por concepto de derrama generada por éste. Ante esta crisis sanitaria se aplicaron diversas estrategias con el fin de mitigar las afectaciones en los prestadores de servicios turísticos para la reactivación del sector. En el ámbito turístico se privilegió la salud, aplicando las medidas preventivas establecidas por las autoridades sanitarias.





En este sentido y como parte de las diversas medidas de apoyo se determinó la condonación del Impuesto al Hospedaje durante los meses de marzo a agosto del presente año, también el diseño conjunto con los prestadores de servicios turísticos de los protocolos autorizados por las autoridades sanitarias, para protección de trabajadores y clientes y la permanente capacitación para su aplicación.

Se logró para el Estado de Querétaro, la obtención del *Sello de Seguridad Global* (Global Safety Stamp), otorgado por el Consejo Mundial de Turismo (WTTC) el cual permite a los viajeros nacionales e internacionales identificar a los gobiernos y a las empresas que han adoptado protocolos estandarizados globales de salud e higiene para experimentar viajes seguros avalados por la Organización Mundial de Salud (OMS) y la Organización Mundial de Turismo (OMT). Esta certificación evalúa y respalda los protocolos sanitarios que se están aplicando en el Estado de Querétaro, en los diversos rubros del sector turístico.

El Estado de Querétaro se une a la lista de prestigiosos destinos alrededor del mundo que cuentan con este sello en países como Brasil, Canadá, Costa Rica, España, Jamaica, Rusia, entre otros.

Con el propósito de ***“Promover a Querétaro como el destino por excelencia sin playa en los mercados nacional e internacional”***, se mantuvo la campaña de promoción turística *Querétaro te pone de buenas*, con alcance a nivel local y nacional, que posiciona al Estado de Querétaro en los principales

## SELLO DE SEGURIDAD GLOBAL

Querétaro se une a la lista de prestigiosos destinos alrededor del mundo que cuentan con este sello en países como Brasil, Canadá, Costa Rica, España, Jamaica, Rusia, entre otros.

escenarios del país al ofrecer a sus visitantes experiencias divertidas y gratificantes.

Se lanzó la campaña *Viaja en corto*, en coordinación con los estados de Aguascalientes, Guanajuato, Jalisco, San Luis Potosí y Zacatecas con el objetivo de impulsar la promoción turística y la estandarización de protocolos de acuerdo a la normatividad vigente de cada entidad. Ambas campañas se realizaron por medio de diseño e imagen, ruedas de prensa, viajes de familiarización, medios masivos como radio, televisión, exteriores, revistas, prensa y medios digitales.

Se realizó una alianza con el Consejo Nacional de Exportadores de Servicios Turísticos, A.C. (CONEXTUR) para promocionar al Estado de Querétaro ante operadores mayoristas de Latinoamérica, Europa, Asia y Norteamérica.

Como parte de esta campaña se desarrolló y ejecutó una estrategia de promoción digital de los atractivos turísticos de la entidad a través de las redes sociales y de las páginas web [www.queretaro.travel](http://www.queretaro.travel), [www.asomarte.com](http://www.asomarte.com) y [www.qcc.mx](http://www.qcc.mx), así como publicaciones a través de redes sociales de influencers viajeros; se obtuvieron 850,000 visitas a los sitios digitales y un incremento

de seguidores del 32% más, con respecto al periodo anterior, al registrar 768,338 seguidores en las diversas plataformas.

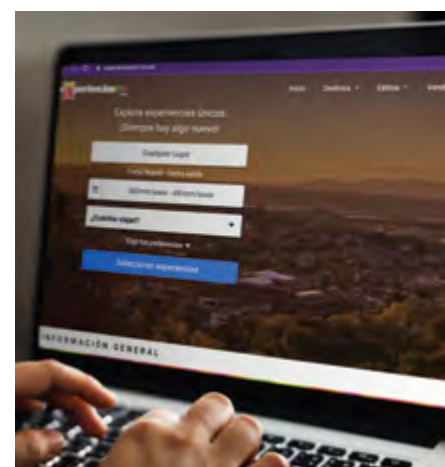
Se implementó el portal virtual *Experienciasmx.travel* donde los prestadores de servicios turísticos de la entidad dan a conocer experiencias únicas, lo cual sirve como herramienta para que los operadores locales lleguen con mayor facilidad a más agentes de viajes y posibles visitantes a nivel nacional e internacional.

Se participó en ferias nacionales e internacionales especializadas en este ramo:

- *Feria Internacional de Turismo FITUR* celebrada en Madrid, España. Muestra más relevante a nivel internacional, en la cual se expuso al destino Querétaro con agencias de viajes mayoristas y minoristas. Adicionalmente se realizó la presentación del destino ante representantes del sector en España y autoridades de la SECTUR, con la finalidad de potenciar dos productos turísticos nuevos: *Camino Real de Tierra Adentro* y *El Camino de San Junípero*.

- *Primer Tianguis de Pueblos Mágicos*. Se participó en coordinación con los Pueblos Mágicos de Querétaro para promocionar los atractivos turísticos de la entidad en este evento

EN  
EXPERIENCIASMX.TRAVEL  
LOS PRESTADORES  
DE SERVICIOS  
TURÍSTICOS  
DE LA ENTIDAD  
DAN A CONOCER  
EXPERIENCIAS  
ÚNICAS.



## PRIMER TIANGUIS DE PUEBLOS MÁGICOS REGISTRÓ UNA ASISTENCIA DE 151,000 VISITANTES.



que está posicionado a nivel nacional e internacional. Se registró una asistencia de 151,000 visitantes y se promovió al Estado de Querétaro como la sede por excelencia para la realización de congresos y convenciones, particularmente al Querétaro Centro de Congresos (QCC).

- *Imex América*. Se presentó el destino ante aproximadamente 100 tomadores de decisiones en uno de los mercados de reuniones más grandes del mundo al que asisten 3,500 personas. Se atendieron 60 citas con clientes potenciales y se confirmó el *Legó Fest* que se realizará en el QCC.

- *Meeting Place Cuba*. Se participó con un stand en el cual se atendió una agenda de 50 citas preestablecidas con una asistencia de 300 personas. Aquí se concretó el *Congreso Nacional de Seguridad Vial*.

- *México en el Corazón de México*. Evento anual que se realizó en el Zócalo de la Ciudad de México, el cual congregó a casi 900,000 personas. Se promocionó el Estado de Querétaro con la colaboración de los municipios y el sector turístico de la entidad.

- Se apoyaron eventos masivos de renombre a nivel local, nacional e internacional con sede en el Estado de Querétaro a través de los cuales se promociona el destino turístico, tales como: la *Carrera Panamericana*, la *Náscar*, *Concurso Nacional de Salto*, *Gran Circuito Charro Centro Bajío*, *Festival Nacional de Muñecas Artesanales y Vendimias*. Con lo que se promueve la llegada de turistas, la pernocta y la derrama económica.

- Se impulsó el programa *Punto México* en el Centro Histórico de la Ciudad de Santiago de Querétaro a través del cual los municipios de Cadereyta de Montes, Ezequiel Montes, Huimilpan, Jalpan de Serra, Pinal de Amoles y Tequisquiapan, promocionaron sus atractivos turísticos y ofertaron artesanías y gastronomía; con ello se recibió a 3,341 visitantes.

**SE APOYARON  
EVENTOS MASIVOS  
DE RENOMBRE A  
NIVEL LOCAL.**

**SE PROMUEVE  
LA LLEGADA  
DE TURISTAS,  
LA PERNOCTA  
Y DERRAMA  
ECONÓMICA.**



## El Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) brindó 1,688 servicios con lo que se benefició a 4,072 turistas nacionales y extranjeros.



En el periodo que se informa, el Centro de Atención y Protección al Turista (CAPTA) brindó 1,688 servicios de asesoría turística, gestión para el pago de multas de tránsito, recepción de denuncias, atenciones médicas y gestión con instancias diplomáticas y consulares con lo que se benefició a 4,072 turistas nacionales y extranjeros, en su sede del Centro Histórico de la Ciudad de Santiago de Querétaro y en los módulos itinerantes, durante los operativos vacacionales, en Amealco de Bonfil, Bernal y Tequisquiapan.

Con el fin de **“Fortalecer la cultura turística en el Estado”**, se llevaron a cabo 27 *Jornadas de Cultura Turística* en las cuales participaron 4,895 niños de educación básica.

Se participó en el *Concurso de Cultura Turística Infantil: Los Niños en el Turismo*, con la recepción de 3,500 dibujos realizados por niños de 16 municipios, con lo que se promovió entre los estudiantes la importancia del turista, así como la conservación del patrimonio cultural de la entidad.

Se llevó a cabo la vinculación académica entre universitarios y los Pueblos Mágicos, a través de la cual los alumnos desarrollaron el material promocional turístico visual, impreso y digital; además se les capacitó sobre el uso adecuado del material en medios digitales.

Con el objeto de **“Diversificar el desarrollo de productos turísticos innovadores en los destinos de la entidad”**, generar una mayor afluencia turística, pernocta y actividad comercial se llevaron a cabo los siguientes proyectos:

- Instalación y proyección de videomapping en la parroquia de Santa María de la Asunción en Tequisquiapan Pueblo Mágico.

**SE PROMOVIO ENTRE  
LOS ESTUDIANTES LA  
IMPORTANCIA DEL  
TURISTA.**





- Iluminación artística de la Basílica de Soriano.
- Construcción de estaciones móviles para el Tranvía en el municipio de Corregidora.
- Colocación de espectaculares de la *Ruta Arte, Queso y Vino* en los municipios de Colón y Ezequiel Montes.
- Celebración del *Festival de Día de Muertos* en el Centro Histórico de la Ciudad de Santiago de Querétaro el cual contempló decoración espectacular y activaciones en varias calles y plazas, además del tradicional altar en Plaza de Armas. Este festival recibió aproximadamente 60,000 visitantes.
- Celebración del festival *Querétaro se Ilumina*, en coordinación con el municipio de Querétaro, durante la temporada navideña en las calles, plazas y andadores del Centro Histórico de la Ciudad de Santiago de Querétaro. Este festival consideró la instalación de una arcada navideña de luz y sonido en la calle de Madero, más de 1,700 adornos navideños, una pista de hielo, dos árboles monumentales y dos nacimientos monumentales. Se tuvo una afluencia de 175,000 visitantes.
- Realización de la *Gala de Otoño*, cuya finalidad fue anunciar el cierre de las 14 vendimias en el Estado de Querétaro que atrajeron a más de 50,000 visitantes. Se contó con la asistencia de 1,500 personas, conformadas por líderes de opinión, representantes del sector turístico y medios de comunicación, potenciales visitantes en la *Ruta Arte, Queso y Vino*. Se presentó la gastronomía queretana con la participación de las cocineras tradicionales y chefs de la Asociación de Cocineros Queretanos y la exposición de quesos y vinos de la región.

Una de las prioridades de la actual Administración es **"Fortalecer el turismo de reuniones en Querétaro"** como un detonador del desarrollo económico a través de iniciativas que ayuden a potenciar las ventajas competitivas que ofrece el destino Querétaro, tales como la ubicación geográfica, conectividad, infraestructura turística y el liderazgo industrial y comercial. Así, en el periodo que se informa se

## GALA DE OTOÑO

- **14 vendimias**
- **50,000 visitantes**
- **Se presentó la gastronomía queretana, exposición de quesos y vinos de la región**



## Se concursó y obtuvo la sede de 33 candidaturas de congresos y convenciones para el Estado de Querétaro.



concurrió y obtuvo la sede de 33 candidaturas de congresos y convenciones para el Estado de Querétaro, entre las cuales destacan:

- *FEMECOG Ginecólogos 2019* con 5,000 participantes.
- *XIV juegos Deportivos Nacionales Lince 2019* con 4,500 participantes.
- *MEXTESOL Maestros de inglés 2019* con 3,000 participantes.
- *XXXI Congreso mexicano de Cardiología 2019* con 3,000 personas.
- *XLV Curso Internacional de Medicina Interna 2020* con 2,000 personas.

Se realizó, en coordinación con la Asociación Queretana de Hoteleros, un evento en la Ciudad de México con 50 organizadores de eventos y agencias de viajes. Adicionalmente se llevó a cabo una cena para 100 personas, con organizadores de eventos y casas de incentivos con el fin de presentar las bondades del destino e invitarlos a traer sus grupos y organizar sus eventos en el Estado de Querétaro.

Se participó en dos ferias y exposiciones nacionales e internacionales especializadas en el segmento de turismo de reuniones que lograron atraer 20 visitas de inspección y la designación de la entidad como sede de 19 eventos. Se realizaron seis viajes de familiarización con organizadores internacionales de congresos y convenciones.

En suma, estas acciones dieron como resultado la realización de 105 congresos en la entidad con la asistencia de 155,321 participantes que generaron una derrama económica superior a los 240 MDP.

En este mismo sentido se realizaron 89 eventos nacionales e internacionales en el QCC con la asistencia de más de 300,000 participantes.

Con la finalidad de **“Eleva el estándar de calidad de los servicios turísticos prestados en el Estado”** se impartieron 129 cursos de capacitación especializada entre los que destacaron: buenas prácticas turísticas, marketing digital, comercialización, atractivos turísticos del Estado de Querétaro y cursos dirigidos a guías de turistas, lo que permitió fortalecer la profesionalización de 4,652 prestadores de servicios turísticos.

Con respecto a los *Distintivos H*, otorgados por la SECTUR Federal y la Secretaría de Salud (SSA) se mantienen vigentes 153, que certifican el manejo higiénico de alimentos para los establecimientos fijos de alimentos y bebidas. En relación con los *Distintivos M del Programa Moderniza*,

otorgados por la SECTUR Federal se cuenta con 90 vigentes, con lo cual se avala la adopción de las mejores prácticas para incrementar la competitividad de las empresas del sector.

Para **“Fomentar el aprecio y arraigo de nuestras tradiciones y costumbres en la sociedad queretana”** se realizaron 63 eventos de temporada navideña con una asistencia de 591,300 personas que vivieron las tradiciones queretanas, entre las que destacaron: *La Cabalgata, el Desfile de Carros Bíblicos, el Heraldo de Navidad, la Cabalgata de Reyes Magos, el Encendido del Árbol de la Amistad y el Nacimiento Monumental*, entre otros.

## EVENTOS NACIONALES E INTERNACIONALES

- **89 eventos en el QCC**
- **Más de 300,000 participantes**
- **105 congresos en la entidad con 155,321 participantes**
- **Derrama económica superior a los 240 MDP**





Se apoyó en la realización de 173 fiestas patronales y tradicionales en los municipios. Se llevó el *Carro de la Posada* al municipio de El Marqués, durante siete días, además del desfile de *Reyes Magos*.

Para **“Mejorar la infraestructura turística necesaria en los destinos turísticos del Estado”**, la presente Administración realizó los proyectos siguientes:

- Señalética para la carretera de los Pueblos Mágicos de Amealco de Bonfil y Cadereyta de Montes consistente en 105 señalamientos carreteros verticales.
- Señalética informativa de 996 piezas en los centros urbanos y cabeceras municipales; en el Pueblo Mágico de Bernal en el municipio de Ezequiel Montes, así como en los de Jalpan de Serra, San Joaquín y Tequisquiapan con el fin de orientar y ayudar a ubicar los bienes patrimoniales.
- Se llevó a cabo la rehabilitación de pintura en el jardín principal Plaza UNESCO en el Pueblo Mágico de Jalpan de Serra.
- Se mejoró la imagen urbana en las calles Emiliano Zapata y Benito Juárez en el Pueblo Mágico de San Joaquín.
- Se realizó el proyecto de adecuación y acciones de protección en la Zona Arqueológica del Cerrito en el municipio de Corregidora.
- Se ejecutó el mejoramiento de imagen urbana de espacios públicos en el Jardín Álvaro Tejeida y Jardín Independencia de la cabecera municipal de Pedro Escobedo.

- Se implementó equipo como planta tratadora de aguas pluviales y planta tratadora de aguas residuales e iluminación led en el QCC con la finalidad de fortalecer las buenas prácticas en materia de sustentabilidad y accesibilidad universal.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

El turismo fue una de las áreas económicas más afectadas como consecuencia de la pandemia por COVID-19. Por ello, la Administración Estatal implementó acciones en conjunto con el sector privado para su recuperación, entre las que se encuentran:

- Desarrollo de los protocolos sanitarios para la reactivación turística en el Estado de Querétaro y el protocolo de atención y seguimiento durante la contingencia para prestadores de servicios turísticos.
- Creación de contenidos digitales para dar a conocer atractivos turísticos y la gastronomía de los Pueblos Mágicos del Estado de Querétaro, materiales digitales enfocados a fomentar la cultura turística a través de videos y juegos interactivos como la *Lotería Queretana*, videos caricaturizados de la *Ruta del Arte*, *Queso y Vino*, la *Reserva de la Biosfera*, entre otros, con un alcance de más de 6,357 personas.
- Difusión de las tradiciones, historia y destinos turísticos de la entidad en redes sociales con el objetivo de promover #QuerétaroDesdeCasa. Asimismo se impulsó la campaña *Salvemos el turismo: no canceles tu viaje, cambia de fecha*.

- Capacitación a prestadores de servicios turísticos vía remota con temas como: *Buenas Prácticas de Higiene*, *Cómo Crear Valor a tu Empresa*, *Inteligencia Emocional en tiempos de Crisis*, *¿Cómo Viajarás Mañana?*, entre otras.
- Atención y acompañamiento vía remota, respecto al actuar de los prestadores de servicios turísticos, ante la contingencia.
- Transmisión de catas virtuales de vinos queretanos junto con vitivinicultores.



## Estrategia II.4

### Fortalecimiento de la competitividad agropecuaria en el Estado.

La producción de alimentos es una actividad esencial y prioritaria para el Estado de Querétaro. En 2019, el IPIB del sector primario generó 12,613 MDP en productos agroalimentarios, lo que representa un crecimiento promedio anual del 3.3% con respecto a 2015. A nivel nacional, el crecimiento del PIB agropecuario en el mismo periodo es del 2.7%, esto con base en los resultados preliminares del INEGI.

Por otro lado, el ITAEE registró un crecimiento del 2.2% con respecto al mismo periodo en 2018. Este crecimiento fue el más alto de los tres sectores. La producción agropecuaria, acuícola y forestal generan 21,967 empleos directos, mismos que se preservaron e incluso se incrementaron en 3.3% durante la pandemia por COVID-19.



En la entidad se producen 53 diferentes cultivos agrícolas que contemplan granos, hortalizas, forrajes y frutas. En el año agrícola 2019, tras una severa sequía, se cosechó una producción con un valor de 4,090 MDP, cifra 7.2% menor que en 2018. Destacan como principales productos el tomate rojo (jitomate), el maíz grano y maíz forrajero en verde que en suma aportan el 54.3% del valor agrícola total.

**PRIMER LUGAR EN  
RENDIMIENTO EN  
PRODUCCIÓN DE  
TOMATE ROJO DE  
INVERNADERO.**



## La riqueza generada por los productos pecuarios fue de 18,489 MDP, lo que representa una variación positiva del 3.5% respecto al año 2018.



A nivel nacional, la entidad ocupó el primer lugar en rendimiento en producción de tomate rojo (jitomate) de invernadero, 499 t/ha, 173% mayor respecto a la media nacional de 182.5 t/ha durante el 2019; en el cultivo de la rosa ocupa el segundo lugar, con un rendimiento promedio de 4,739 gruesas por ha.

En el periodo que se informa, la riqueza generada por los productos pecuarios fue de 18,489 MDP, lo que representa una variación positiva del 3.5% respecto al año 2018; el volumen de la producción ganadera, tuvo un crecimiento del 1%, es decir, 823,941 t; los productos que contribuyeron con el 90.8% de los ingresos ganaderos son: carne de ave con un 63.4%, leche de bovino con un 14.2% y carne de bovino con un 13.2%.

En el ranking nacional, los productos ganaderos queretanos que sobresalen por volumen de producción son: carne de ave, que ocupó el cuarto lugar que representa el 10.3% del valor de la producción nacional; carne de porcino, que ocupó el 10.º lugar en volumen y el 11.º en valor de la producción; leche de bovino, que se ubicó en 12.º lugar en volumen de la producción y el 10.º en el valor de la producción y huevo para plato, que representó el 14.º lugar en volumen y el 15.º en valor de la producción.

El desarrollo del sector agropecuario es una prioridad para la actual Administración por lo que se pusieron en marcha iniciativas para **“Fomentar la innovación y transferencia de tecnología en los procesos productivos en el campo”**, entre los que destaca el impulso de una ganadería sustentable que contribuya en la reducción de emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera a través del manejo holístico de los recursos naturales, para lo cual, ya se contabilizan 32,000 ha de pastoreo planificado en 33 ejidos con 4,100 productores ganaderos participantes. Esto representa una reducción estimada de 40 mil t de CO<sub>2</sub> en emisiones anuales de las excretas de 21,450 cabezas de ganado, cuyo carbono ahora se fija en el suelo.

Para fortalecer el manejo racional de los recursos naturales en la ganadería extensiva se apoyó un proyecto integral para la captación y almacenamiento de agua de lluvia en la localidad de La D, municipio de Pedro Escobedo, el cual consistió en el acondicionamiento de un camino de acceso con 1.73 km, el desazolve de dos bordos con un volumen total extraído de 7,766 m<sup>3</sup>, la construcción de una pequeña presa de mampostería de 35 m<sup>3</sup> y la construcción de 33.69 m<sup>3</sup> de presas filtrantes de piedra acomodada. Como resultado de lo anterior, 63

productores, propietarios de 501 cabezas de ganado bovino se beneficiaron.

Con el objeto de **“Instrumentar un sistema eficiente de comercialización para los productos agropecuarios y acuícolas del Estado”** se apoyó a 1,120 productores expositores a través de la apertura de espacios en mercados, la organización de foros y eventos agropecuarios para la exhibición y comercialización de sus productos, tales como:

La *Feria Internacional Ganadera 2019 (FIQ 2019)* con la participación de 840 ganaderos y expositores que exhibieron para venta más de 5,724 ejemplares entre cabezas de ganado bovino lechero, de carne, ovinos, caprinos, aves y conejos de alto valor genético tuvo un aforo superior a los 420,000 visitantes.

Dentro del marco de la FIQ 2019 se presentó la nave **#ConoceYConsumeQro2019** como un escaparate para impulsar el crecimiento y fortalecimiento del comercio de 90 pequeños productores. En esta edición se mostró el procesamiento y envasado de los productos del campo y artesanías locales. Además, fueron apoyados con los medios de comunicación locales, televisivos y radiofónicos para la difusión de los procesos de elaboración de los productos exhibidos. Adicionalmente se llevaron a cabo 60 conferencias informativas, cursos y eventos culturales donde participaron 720 personas.

Por otro lado, a través de *El Mercadito Queretano* se generó un espacio para la exhibición y venta de productores queretanos, para que de forma directa y sin intermediarios, exhibieran y comercializaran sus productos, iniciativa que beneficia a 190 productores.





Derivado de la importancia de **“Implementar programas y proyectos para el desarrollo rural sustentable de la entidad”**, en el periodo que se informa, destacan las iniciativas para la integración de cadenas productivas y seguridad alimentaria de atención aplicada: *Veterinario en tu potrero*, *Agrónomo en tu parcela* y *Huerto sustentable en tu comunidad* para la atención de productores de zonas rurales de alta y muy alta marginación en el Estado de Querétaro. Estas acciones beneficiaron a 2,400 productores mediante asesoría, capacitación y asistencia técnica impartidas por 80 profesionistas especializados en la metodología de la Organización de las Naciones Unidas para la Alimentación y la Agricultura (FAO).

En el ámbito de infraestructura hidroagrícola, respecto al componente de rehabilitación, modernización, tecnificación y equipamiento de distritos de riego se rehabilitaron los equipos electromecánicos de cuatro pozos en los municipios de San Juan del Río; relocalización del pozo 32 en la comunidad de Chintepec, Pedro Escobedo; construcción y equipamiento de dos talleres, un GPS de precisión milimétrica, tres estaciones meteorológicas automatizadas y telemetría de seis pozos, con lo cual se beneficiaron 38 productores agrícolas, en dichos municipios.

En relación con el componente de rehabilitación, modernización, tecnificación y equipamiento de unidades de riego se mejoró la infraestructura hidroagrícola mediante la rehabilitación de equipos electromecánicos, la modernización de redes de conducción y distribución, caminos y estructuras de operación, conservación y control con lo cual se benefició a 370 productores y 1,108.30 ha en nueve municipios de la entidad.

En cuanto a las acciones encaminadas a ofrecer apoyos directos a productores afectados por la escasez de agua debido a la entrada de sedimentos en presas y bordos,

que se agravó por la pandemia por COVID-19, y considerando la falta de lluvias regulares se establecieron acciones de rehabilitación y desazolve de 64 bordos comunitarios, removiendo un total de 166,586 m<sup>3</sup> de tierra, lo que permitió incrementar la captación y retención de agua en más de 170,000,000 l, para abreviar al ganado durante todo el año en los agostaderos de la entidad y así atender 30,500 cabezas, lo que benefició a 206 productores de forma directa y 3,175 de manera indirecta.

Adicionalmente, se apoyaron 30 proyectos con infraestructura de riego y proyectos ejecutivos en 825 ha que beneficiaron a 174 productores con cobertura estatal y que ahorra la extracción de 1,150,530 m<sup>3</sup> de agua.

En referencia a conservación de suelo y agua se dotó de infraestructura a ocho productores de los municipios de Colón, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Pedro Escobedo y Tequisquiapan con cinco reservorios, dos depósitos de agua y una rehabilitación de bordo, para el aprovechamiento racional de estos dos recursos.

Como parte de las acciones implementadas para **“Fomentar la administración de riesgos agropecuarios en el estado”** se entregaron 181,996 m<sup>2</sup> de cubiertas plásticas para invernadero y la rehabilitación de 1,013 m<sup>2</sup> de láminas de cubierta de infraestructura, en apoyo directo a 100 productores que se vieron afectados por un fenómeno meteorológico en la zona sur y centro de la entidad dentro del programa de agricultura protegida.

Por otro lado, por medio del *Seguro Agrícola Catastrófico 2019*, como estrategia para mitigar los daños a cultivos, debido a las contingencias climatológicas se obtuvo la indemnización para 31,397 ha declaradas como siniestradas por la sequía que afectó a la entidad. Lo anterior benefició a 12,020 productores con apoyos económicos.



En materia zoonosanitaria, derivado del barrido del ganado bovino, ovino y caprino, el Servicio Nacional de Sanidad, Inocuidad y Calidad Agroalimentaria (SENASICA) notificó a esta Administración el ingreso a la fase de erradicación en la Campaña Nacional contra la Brucelosis en los animales en los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiiller, Pinal de Amoles y San Joaquín.

Dentro de las políticas de sanidad e inocuidad agroalimentaria, la actual Administración adoptó mecanismos para un control estricto de la movilización, expedición de documentos de movilización, el proceso del Registro Electrónico de

Movilización (REEMO) de ganado y el fortalecimiento con seis inspectores que atiendan los puntos de verificación, inspección interna y puntos itinerantes.

También se desarrollaron los programas y acciones para el control de las principales plagas y enfermedades, que afectan la producción de cultivos como maíz, aguacate, vid, cítricos, frutales, café, frijol y sorgo atendiendo una superficie total de 20,000 ha en favor de 3,203 productores.

Durante el primer semestre del año, se participó con brigadistas entrenados y equipados en la atención, control y extinción de 29 de 35 incendios forestales en los municipios de Amealco de Bonfil, Cadereyta de Montes, Corregidora, El Marqués, Huimilpan, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Pinal de Amoles, Querétaro y San Juan del Río, que afectaron una superficie total de 463 ha, de las cuales 33 ha son de arbolado adulto, 172 ha de matorral y 258 ha de pasto

Para **“Impulsar la capitalización de las unidades de producción agropecuaria y acuícola”** se benefició a 419 productores con un total de 579 apoyos pecuarios, orientados para la adquisición de pie de cría, infraestructura y equipo ganadero e implementos agrícolas diversos. Adicionalmente, a través de la iniciativa *Impulso a la Productividad Agrícola de Granos Básicos* se favoreció a más de 5,500 productores para una superficie de 14,100 ha, a los cuales se les entregaron apoyos económicos para la adquisición de insumos como semillas, fertilizantes químico y orgánico, foliares y análisis de suelo, lo que permite mejorar su productividad.

Para continuar el fortalecimiento del corredor agroturístico sustentable se apoyó a 37 vitivinicultores con la entrega de 118.5 ha de malla antigranizo para proteger sus cultivos, así como 246,600 plantas de vid para 68 ha en apoyo de 28 productores de los municipios de Cadereyta de Montes, Colón, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, San Juan del Río y Tequisquiapan.

En materia de fertilizantes y abonos orgánicos, semilla mejorada y análisis de suelo, se apoyó a 5,500 productores del Estado de Querétaro en los regímenes de riego tecnificado y temporal tecnificado.

**A través de la iniciativa Impulso a la Productividad Agrícola de Granos Básicos se benefició a más de 5,500 productores.**

**SE APOYÓ A 37  
VITIVINICULTORES  
CON LA ADQUISICIÓN  
DE 118.5 HA DE  
MALLA ANTIGRANIZO  
PARA PROTEGER  
SUS CULTIVOS.**



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Se apoyó la liquidez de 150 unidades de producción agropecuaria, acuícola, de pesca y forestal del Estado de Querétaro. El objetivo fue contribuir a reactivar la economía en unidades que se vieron afectadas por la pandemia por COVID-19. Se apoyó a productores a través de créditos de financiamiento con plazos de uno a seis meses, con intermediación financiera de FIRA, por medio de diversos esquemas de apoyo.

Asimismo se apoyó a productores pecuarios afectados, sobre todo aquellos establecidos en la Sierra, a través de la entrega de 23,540 pacas de forraje para ganado, así como la distribución de 1,640 viajes de agua en pipas de 10,000 l para productores agropecuarios, lo que benefició a 1,400 productores ganaderos directos que cuentan con un aproximado de 22,000 cabezas de ganado en 16 municipios del Estado de Querétaro.

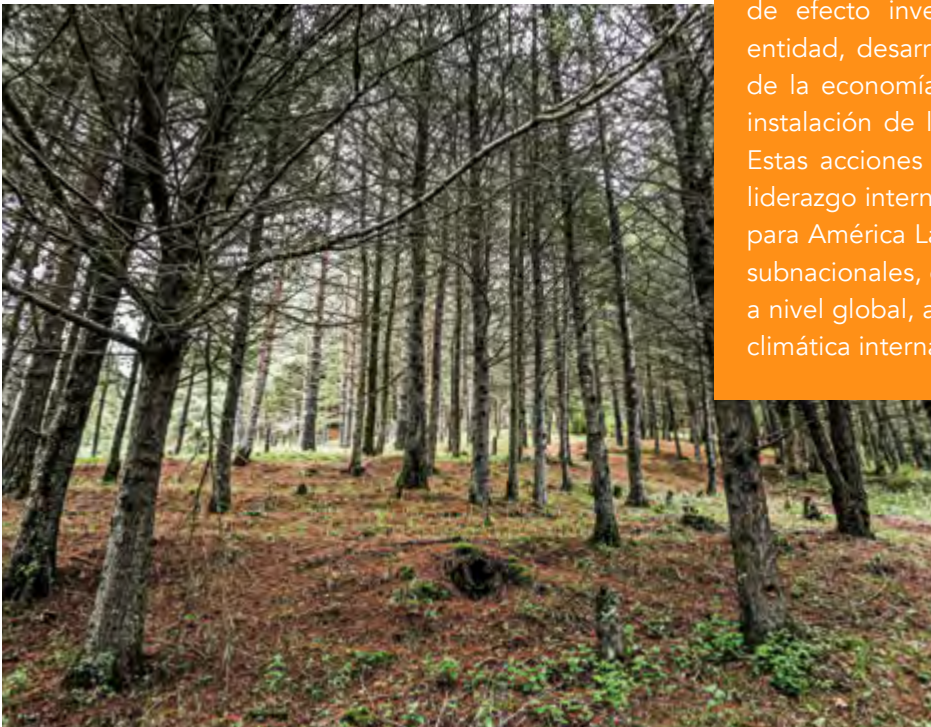


## Estrategia II.5

### Conservación y aprovechamiento sustentable del patrimonio natural del Estado.

Con motivo de la pandemia por COVID-19, para no exponer a la población se emitió la exención del cumplimiento de la verificación vehicular para el primer semestre de 2020 a todos los vehículos emplacados en la entidad y se eliminó la posible multa. Para los vehículos que realizaron su procedimiento de verificación vehicular antes de la cuarentena se les exenta de la obligación durante el segundo semestre. Para la reanudación del servicio de verificación vehicular se elaboraron los lineamientos técnicos de seguridad sanitaria en el entorno laboral para Centros de Verificación Vehicular.

La actual Administración ha logrado consolidar una agenda ambiental integral que permitió configurar la política en materia de cambio climático a través de proyectos que reducen una importante cantidad de gases de efecto invernadero, cuidan la biodiversidad de la entidad, desarrollan las trayectorias de descarbonización de la economía del Estado de Querétaro y facilitaron la instalación de la Comisión Estatal de Cambio Climático. Estas acciones colocan a la entidad en una posición de liderazgo internacional al ser elegido como Co-Presidente para América Latina de la Coalición Under2 de gobiernos subnacionales, en la que participan más de 220 miembros a nivel global, adquiriendo un rol público y de diplomacia climática internacional como representante de la región.



## SE PROMOVIO LA CONSERVACION DE 2,536 HA DE BOSQUES EN BUEN ESTADO.



Con el propósito de **“Implementar acciones para disminuir los efectos generados por el cambio climático”**, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, la actual Administración implementó medidas de mitigación para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y medidas de adaptación dirigidas a reducir la vulnerabilidad ante los efectos derivados del cambio climático, por lo que se registró una reducción anual de 19,337.79 t de CO<sub>2</sub> equivalente anuales. Este resultado se logró a partir de la puesta en circulación de unidades nuevas de transporte público que utilizan gas natural como combustible alterno.

Se gestionó y suscribió el *Convenio de Colaboración para Promover Mecanismos Locales de Pago por Servicios Ambientales* con la *Comisión Nacional Forestal (CONAFOR)*, que provee incentivos económicos a los dueños de terrenos forestales, como ejidos, comunidades y pequeños propietarios para apoyar las prácticas de conservación y evitar la deforestación de los bosques. Mediante este proyecto se benefició directamente a 313 propietarios y ejidatarios. También se promovió la conservación de 2,536 ha de bosques en buen estado dentro de los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller y Tequisquiapan.

Con el propósito de dar cumplimiento a la Ley de Cambio Climático para el Estado de Querétaro, en noviembre de 2019 se instaló la *Comisión Estatal de Cambio Climático*, integrada por 17 dependencias y entidades de la Administración Estatal. Entre los objetivos de esta Comisión, se encuentra el de formular, proponer y coordinar políticas públicas, planes, metas y estrategias en materia de prevención, adaptación y mitigación del cambio climático, eficiencia energética y el uso de energías renovables.

Se implementó el proyecto *Trayectorias de Descarbonización*, que logra establecer una línea base de emisiones con la que el Estado de Querétaro podrá definir políticas y acciones

encaminadas a reducir emisiones y mitigar los efectos del cambio climático.

Con el objeto de **“Fortalecer y aplicar el marco regulatorio en materia ambiental en el Estado de Querétaro”** fueron atendidas 108 denuncias en relación a la contaminación de la atmósfera y el suelo, aspectos de impacto ambiental, manejo inadecuado de residuos de competencia estatal, afectación de áreas naturales protegidas y en materia de verificación vehicular lo que derivó en la realización de 213 visitas de inspección y en la sustanciación de 83 procedimientos administrativos, emitiéndose 63 resoluciones en las que se ordenaron multas, sanciones y medidas correctivas tendientes a preservar y restaurar el equilibrio ecológico y la protección al ambiente, recaudando en multas más de seis millones de pesos. A través de las visitas de inspección se verificó y exigió el cumplimiento a la legislación ambiental con lo cual se garantiza el derecho a un medio ambiente adecuado para todos los queretanos. Asimismo, contribuyen en la mejora de la calidad del aire, contener la degradación de suelos, la conservación de los hábitats y un correcto desarrollo urbano. Se otorgaron 209 autorizaciones para la ejecución de diferentes proyectos entre los cuales destacan desarrollos habitacionales, comerciales, obra pública e industriales, derivado del análisis de 215 estudios de impacto ambiental, así como el otorgamiento de 93 autorizaciones de asentamientos industriales. La mayor parte de dichas autorizaciones, se otorgaron a industrias ubicadas en parques y zonas industriales de la entidad.



Se realizaron 83 procedimientos administrativos, emitiéndose 63 resoluciones en las que se ordenaron multas, sanciones y medidas correctivas tendientes a preservar y restaurar el equilibrio ecológico y la protección al ambiente, recaudando en multas más de seis millones de pesos.

# 6 MDP

Con el propósito de que los establecimientos industriales estuvieran en posibilidades de informar adecuadamente su emisión anual de contaminantes, se capacitó a personal de 150 empresas en materia de cumplimiento legal ambiental.

Para **“Fomentar la reducción de las emisiones de contaminantes a la atmósfera”** el Comité de Alerta Temprana en Materia de Salud Ambiental definió los lineamientos generales de aplicación de medidas preventivas, cuando los niveles de ozono ( $O_3$ ) rebasen los límites establecidos en las normas oficiales mexicanas en materia de salud ambiental: NOM-020-SSA1-2014 que establece el límite permisible para la concentración de  $O_3$  en el aire ambiente y NOM-172-SEMARNAT-2019 que establece los lineamientos para la obtención y comunicación del Índice de Calidad del Aire y Riesgos a la Salud.

En este contexto, como parte de los compromisos con la *Comisión Ambiental de la Megalópolis (CAME)*, se fortaleció el Programa de Verificación Vehicular a través de la acreditación de 37 centros de verificación ante la Entidad Mexicana de Acreditación (EMA) como unidades de verificación vehicular, en cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana NOM-047-SEMARNAT-2014.

Se realizaron 293,268 pruebas de verificación vehicular en las siguientes modalidades: *Doble Cero* 11,858; *Cero* 74,636; *Dos* 179,166; *Uno* 4,834; *Rechazo* 22,774; *Exento* 711 y la vigilancia permanente en los procesos de verificación vehicular. Se atendieron cerca de 56,610 usuarios en los módulos de atención ciudadana en materia de verificación vehicular.

Por otro lado, 711 usuarios que cuentan con un vehículo híbrido obtuvieron un holograma exento de la verificación vehicular cuya vigencia es de ocho años, para incentivar la utilización de combustibles alternos.

A través de las jornadas *Gobernador en Tu Calle* se expidieron 3,436 autorizaciones para realizar la verificación vehicular; 60 prórrogas de verificación vehicular y 5,164 constancias de la realización de verificación vehicular, logrando incrementar el cumplimiento de vehículos verificados.

A fin de regular los impactos generados por la operación del sector industrial se otorgaron 79 licencias ambientales, que permiten controlar los niveles normados de emisiones a la atmósfera.

Se otorgaron 45 autorizaciones de combustión a cielo abierto a diversas



empresas y se tiene un ingreso de 602 Cédulas de Operación Anual de Industrias, cuya información será integrada en el Registro de Emisiones y Transferencia de Contaminantes.

Con el objeto de **“Gestionar eficientemente los residuos sólidos urbanos y de manejo especial en el Estado”** se otorgaron 49 autorizaciones del manejo integral en materia de residuos de manejo especial, 52 actualizaciones y registros del Plan de Manejo de Residuos de Manejo Especial y 102 Inscripciones, refrendos y modificaciones al Padrón de Prestadores de Servicios Ambientales.

De conformidad con la NOM-004-SEMARNAT-2002 se autorizó el desvío de 124,100 t de residuos de manejo especial para evitar que sean depositados en los sitios de disposición final, prolongando así su vida útil; de esos residuos, 40,527 t fueron contemplados como mejorador de suelo; 1,641 t como alimento para ganado; 15,807 t bancos de tiro autorizados para la restauración de los mismos; 60,732 t como materias primas y 5,393 t para procesamiento como combustible alternativo o materia secundaria para otros procesos productivos.

Se elaboró el Programa de Prevención y Gestión Integral de Residuos de la Reserva de la Biosfera Sierra Gorda el cual establece las estrategias y líneas de acción para los municipios de Arroyo Seco, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller y Pinal de Amoles.

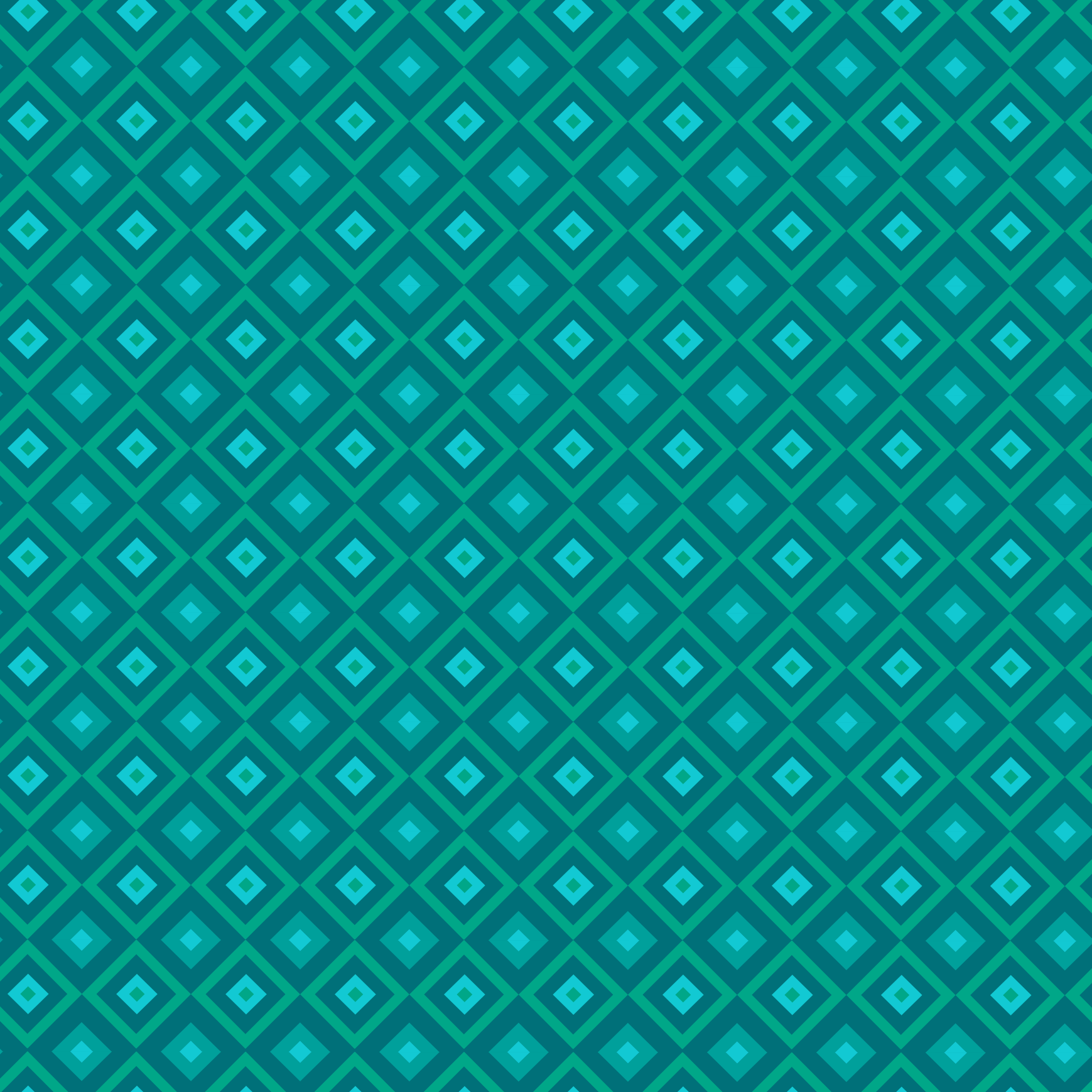
De igual forma se dotó de infraestructura para el manejo de residuos a los municipios de Amealco de Bonfil, Arroyo Seco, Cadereyta de Montes, Huimilpan, Landa de Matamoros, Peñamiller y Tequisquiapan.

Como parte de los esfuerzos de la actual Administración para **“Implementar programas enfocados en la conservación y aprovechamiento del patrimonio natural de**

**Querétaro”** se organizó el *1er Congreso Internacional EAS 2020 Educación Ambiental para la Sustentabilidad* con el objetivo de sensibilizar y concientizar a la ciudadanía hacia un nuevo proceso civilizatorio que ayude a mitigar el cambio climático. Se tuvo un aforo de 3,392 personas.

En coordinación con la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA) se realizó el *Proyecto Apoyo para la producción de planta en el Estado de Querétaro* con el cual se produjeron un total de 685,864 plantas de once especies ornamentales, forestales y frutales como pino, cedro, palo dulce, mezquite, huizache, guayaba, granada, fresno, trueno y jacaranda.

Con el fin de **“Fomentar el saneamiento, reúso e intercambio de aguas residuales en el Estado”** se realizó el diagnóstico de las descargas de aguas residuales sobre la cuenca del Río Querétaro, en coordinación con la sociedad civil y se definió una estrategia de saneamiento para dicho cuerpo de agua en conjunto con la Comisión Nacional del Agua (CONAGUA).



# QUERÉTARO CON INFRAESTRUCTURA PARA EL DESARROLLO

III.1 Desarrollo sustentable

III.2 Infraestructura vial y de comunicaciones

III.3 Agua

III.4 Movilidad

III.5 Conservación

## OBJETIVO DE GOBIERNO

**“Impulsar la conectividad y competitividad entre las regiones, desarrollando la infraestructura y el equipamiento que incidan en la mejora de las condiciones de vida de los queretanos”.**

La Administración Estatal promueve el desarrollo humano integral en todo su territorio por medio del buen gobierno impulsando el desarrollo sustentable, la competitividad y la conectividad de las diferentes regiones de la entidad para ofrecer a todos los habitantes las condiciones de vida que permitan lograr el proyecto de vida que valoran importante.

Desde el inicio de esta Administración se ha trabajado en transformar positivamente a la entidad a través del impulso a la construcción de infraestructura con visión estratégica como un detonador del crecimiento económico, promotor de la competitividad y catalizador de mayores oportunidades para los queretanos. Recientemente, el Índice de Competitividad Estatal 2020 del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO) reconoció al Estado de Querétaro como la segunda entidad más competitiva del país.

Se promueve una nueva cultura de desarrollo urbano basada en la implementación de la *Nueva Agenda Urbana Internacional*. Por ello, con una visión de largo plazo se mantiene actualizado el Sistema Estatal de Planeación Urbana y la cartera de proyectos de infraestructura para continuar el desarrollo sustentable por medio de un adecuado patrón de ocupación y utilización del territorio.

El mejoramiento de la infraestructura carretera genera progreso y mejora la competitividad debido a lo cual se continuó con las acciones para la modernización, ampliación, rehabilitación, conservación y mantenimiento de la red carretera para conectar y comunicar a las localidades de los municipios de la entidad.

Garantizar el abasto y uso eficiente del agua, alcantarillado y saneamiento es una prioridad de esta Administración. De esta manera se continuó incrementando la infraestructura de abasto y distribución de agua potable, alcantarillado y

saneamiento con un énfasis en la atención de la población vulnerable, todo ello con base en una cultura de sustentabilidad y en una planeación técnica y financieramente viable.

El fomento a la movilidad sustentable, competitiva y socialmente responsable exige políticas públicas transversales y acciones concretas para que todas las personas tengan la posibilidad de acceder a bienes y servicios básicos. En el periodo que se informa, destacan las acciones para la consolidación y mejora de la calidad y eficiencia del Sistema de Transporte Colectivo Urbano Integrado para la modernización del servicio de taxi, para el fomento de un sistema de movilidad de calidad y para el fortalecimiento de la gestión local de la movilidad centrada en la calidad de vida de la población de la entidad.

En el mismo sentido, para impulsar el desarrollo económico y el bienestar de la población se continuó con las acciones para la conservación del patrimonio cultural y del espacio público que ponen en valor la riqueza patrimonial, cultural y natural del Estado de Querétaro.

Así, con una planeación estratégica e infraestructura que permite el crecimiento ordenado de la entidad se atienden los retos de manera transversal, permanente y responsable con la calidad de vida en los centros de población y la equidad en el acceso a las oportunidades de progreso.

**SE MEJORA LA  
CALIDAD DE VIDA  
EN LOS CENTROS  
DE POBLACIÓN Y  
LA EQUIDAD EN  
EL ACCESO A LAS  
OPORTUNIDADES DE  
DESARROLLO.**



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La reactivación del sector de la construcción durante la pandemia por COVID-19, se promovió mediante la inyección de 2,428 MDP para obra pública con impacto social en los 18 municipios del Estado de Querétaro.

El impulso al sector se llevó a cabo con el desarrollo de obras en barrios, colonias y localidades con las mayores carencias o de alta marginación, integrando la participación de pequeños, medianos y consolidados constructores queretanos, con el propósito de estimular la economía local. Así como con grandes obras de infraestructura en marcha, que impactan a 66 ramas de la economía, tal es el caso de la infraestructura educativa en la que se invirtió un monto de 567.11 MDP con 144 obras en marcha o por iniciar y 75,000 alumnos beneficiados de 17 municipios de la entidad, con 48 empresas ya contratadas.

Como parte de las medidas de prevención en el **sector de la construcción**, con el objetivo de contribuir con las medidas aprobadas por el Consejo Estatal de Seguridad para la prevención y atención del COVID-19 se emitieron recomendaciones a contratistas, cámaras y colegios de la industria de la construcción que celebran, a través de cualquier dependencia o entidad, contratos de obra pública con la Administración Pública Estatal.

Dentro de las recomendaciones referidas se encuentran: la implementación de campañas preventivas, el aviso oportuno a las autoridades competentes ante posibles contagios, control de acceso en las obras, sana distancia e higiene, toma de la temperatura, observar las indicaciones que comunique la dependencia con que se lleve a cabo el contrato y realizar una planeación para mantener sus capacidades operativas y económicas sin que esto afecte o ponga en riesgo la salud de los trabajadores.



## Estrategia III.1

### Impulso al desarrollo sustentable en el patrón de ocupación y utilización del territorio estatal.

La epidemia por COVID-19 ha puesto en la primera línea de atención a las ciudades ya que, una vez que han sido construidas, su estructura física y patrones de uso del suelo pueden permanecer durante generaciones. Las medidas adoptadas para controlar la propagación del virus están teniendo repercusiones para las ciudades en función de su estructura económica, de su grado de preparación para una crisis de este tipo —especialmente en lo que respecta al estado de sus sistemas de salud pública y de prestación de servicios— y del nivel de vulnerabilidad de la salud y los medios de subsistencia de su población. En este marco la planeación y gestión urbana cobran una importancia definitiva.

La dinámica territorial caracterizada por la ocupación acelerada del territorio y las transformaciones económicas, sociales y territoriales que esto implica, son el mayor reto para el desarrollo urbano, el ordenamiento territorial y el cuidado del medio ambiente en el Estado de Querétaro.

Por ello se llevaron a cabo diversas acciones de coordinación y cooperación administrativa entre los diversos órdenes de gobierno para la planeación, definición y construcción de proyectos que elevan la calidad de vida de las personas.



## EL ESTADO DE QUERÉTARO PARTICIPÓ EN EL DÉCIMO FORO URBANO ORGANIZADO POR ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU) HÁBITAT.



Por estas acciones, la revista *Alcaldes de México* distinguió en 2019 a la Administración Estatal con el *Premio a las mejores prácticas de gobiernos locales por la implementación de planeación territorial y urbana que impulsan la planeación estratégica, en la materia de desarrollo urbano*, así como por la coordinación con los municipios de la entidad para elaborar planes de desarrollo urbano.

Con la finalidad de **“Impulsar el uso y aplicación de la planeación estratégica para el desarrollo de proyectos de infraestructura de largo plazo”**, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020 se colaboró en torno a ordenamiento territorial y desarrollo urbano con las autoridades de los municipios de Colón, El Marqués y Tolimán, en la elaboración de los programas de desarrollo urbano que permitirán coordinar las acciones de planeación ante la dinámica de crecimiento de estos municipios y la zona metropolitana.

Junto con la Red de Secretarios de Desarrollo Urbano de México, cuya presidencia permanece en el Estado de Querétaro se consolidó una plataforma de trabajo coordinado con las 32 entidades de la República Mexicana con el fin de empoderar la planeación urbana como eje de crecimiento de las ciudades mexicanas. Con esta

plataforma se trabajó en la definición de los criterios para la elaboración o actualización de los Programas Estatales de Vivienda, la redefinición de los Perímetros de Contención Urbana, la elaboración o actualización de los Programas Municipales de Desarrollo Urbano y la identificación de elementos a modificar en la Ley General de Asentamientos Humanos, Ordenamiento Territorial y Desarrollo Urbano.

Como parte del grupo de representantes de la República Mexicana, el Estado de Querétaro participó en el Décimo Foro Urbano organizado por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) Hábitat, donde se presentaron iniciativas para fortalecer la legislación y crear una cultura urbana basada en la implementación de la Nueva Agenda Urbana internacional.

Para **“Promover la elaboración o actualización de los instrumentos que integran el Sistema Estatal de Planeación Urbana”**, en coordinación con las autoridades municipales se realizó la actualización de los Programas de Desarrollo Urbano Municipales de Colón y Tolimán, donde se definieron 39 acciones estratégicas para el desarrollo de infraestructura, desarrollo económico, equipamiento básico, imagen urbana y medio ambiente. Además se participó activa-

mente en la actualización de los seis instrumentos de planeación urbana del municipio de El Marqués.

Con el propósito de ***“Impulsar la profesionalización de las áreas técnicas encargadas de la planeación, operación y evaluación del desarrollo urbano”*** se impartieron once cursos en materia de administración del desarrollo urbano y ordenamiento territorial a distintas autoridades de los municipios de Arroyo Seco, Cadereyta de Montes, Colón, Pedro Escobedo, San Juan del Río y Tolimán. Con ello se fortalecen las capacidades de las administraciones municipales en la operación y seguimiento de este tema.

Además se inscribieron 164 agentes y seis empresas al Registro de Agentes y Empresas Inmobiliarias del Estado de Querétaro; de esta forma recibieron su licencia para ejercer la actividad inmobiliaria al haber acreditado su capacitación y conocimientos en la materia.

Con el objetivo de ***“Socializar los instrumentos del Sistema Estatal de Planeación Urbana para lograr que la sociedad se apropie de ellos”*** se actualizaron 59 instrumentos vigentes en la entidad para su consulta pública en el Sistema de Consulta en Línea de Instrumentos de Planeación Urbana.

## Se inscribieron 164 agentes y seis empresas al Registro de Agentes y Empresas Inmobiliarias del Estado de Querétaro.



## Estrategia III.2

# Mejoramiento de la infraestructura vial y de comunicaciones en el Estado.

La infraestructura vial y de comunicaciones es sinónimo de desarrollo económico, social y humano.

En el periodo que se informa se realizaron 26 obras con las que se logró avanzar en el cumplimiento de las acciones propuestas para su modernización, ampliación, rehabilitación, conservación y mantenimiento.

Con ello se logró que las vías de comunicación terrestre sean modernas y seguras para el traslado de bienes y personas, así como adecuadas para la disminución de los tiempos de traslado, principalmente en las zonas urbanas del Estado de Querétaro.



Se continuó con la mejora en los accesos a diferentes localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro por medio de la ampliación y mejoramiento de las condiciones en que se encontraban los caminos con trabajos de pavimentación y rehabilitación, lo que permitió que los habitantes de zonas rurales y marginadas mejoren los accesos en que transitan de una localidad a otra para proveerse de bienes y servicios.

Mantener en mejores condiciones la Red Estatal Carretera es una de las prioridades de la presente Administración. Por ello, de los 1,177 km de la red, 800 km que representan un 68% se encuentran en *buenas condiciones*; 362 km se reportan en *condiciones regulares* y 15 km se considera que están en *malas condiciones*.

Mejorar las condiciones físicas de los tramos carreteros de las zonas metropolitanas y urbanas es uno de los esfuerzos emprendidos por la actual Administración para **“Fortalecer la red estatal de caminos y carreteras en el Estado”**; del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020 se mantuvo, modernizó y amplió la infraestructura de los cuatro anillos viales que existen en la Zona Metropolitana de Querétaro (ZMQ) y de los siete circuitos metropolitanos: Circuito Aeroportuario, Circuito Industrial y Comercial del Sur, Circuito Industrial y Comercial del Norte, Circuito Vitivinícola, Eco Circuito Cimatario, Eco Circuito Charape-Joya-La Barreta y Circuito de Conexión Interestatal Poniente.

Con ello se lograron mejorar los tiempos de traslado de bienes y servicios de los usuarios que transitan de manera continua por estas vialidades; asimismo tuvieron acceso a transitar por vialidades seguras y con las condiciones técnicas adecuadas para su uso, lo que garantizó el correcto flujo del transporte y la conexión de las principales vías de comunicación de las zonas urbanas, que presentaban problemas de saturación de flujo vehicular por exceso de demanda.

Actualmente se continúan las obras en el Anillo Vial 3 en el municipio de El Marqués con la modernización y ampliación de la Carretera Estatal 210, entre las localidades de La Loma y Rancho El Coyme; además, entre los kilómetros 2+000 y 2+600 se construye un puente vehicular sobre la Carretera Federal 57 D, conformado por dos cuerpos de dos carriles por sentido y en el kilómetro 7+000 entre la Carretera Estatal 200 y la localidad de Jesús María se llevó a cabo la construcción de un Paso Superior de Ferrocarril con alumbrado público y señalamiento operativo.

En el Eco Circuito Cimatario, en beneficio de 1,098,910 habitantes de los municipios de Corregidora, Huimilpan y Querétaro, del kilómetro 2+300 al kilómetro 4+160 se continúa la construcción de la Prolongación José María Truchuelo con una longitud de 1.86 km conformada por dos carriles por sentido, un camellón, banqueta, ciclo-vía y alumbrado público. Esta nueva vialidad conectará el Libramiento Surponiente con la Carretera Estatal 411.

En el Circuito de Conexión Interestatal Poniente se concluyó la instalación de más de 1,000 m de

## CIRCUITOS METROPOLITANOS



- **Circuito Aeroportuario**
- **Circuito Industrial y Comercial del Sur**
- **Circuito Industrial y Comercial del Norte**
- **Circuito Vitivinícola**
- **Eco Circuito Cimatario**
- **Eco Circuito Charape - Joya - La Barreta**
- **Circuito de Conexión Interestatal Poniente**

**AMPLIACIÓN DE LA  
CARRETERA ESTATAL  
210, ENTRE LAS  
LOCALIDADES DE  
LA LOMA Y RANCHO  
EL COYME.**



alumbrado público en los accesos a seis localidades ubicadas en el tramo entre las comunidades de Joaquín Herrera y Presa de Bravo en el municipio de Corregidora.

En el Circuito Industrial y Comercial del Norte, están en proceso las obras para la ampliación de la Carretera Estatal 540 en 1,500 m de dos a cuatro carriles hasta el kilómetro 9+500; además se consumió con la regeneración urbana de este circuito en el tramo de Vista Hermosa al Centro Penitenciario con una longitud de 1,680 m en el municipio de Querétaro. Con ello se beneficia a 501,192 habitantes de la zona.

Actualmente se construye el paso peatonal elevado, en el km 7+945 Anillo Vial Fray Junípero Serra, en el municipio de El Marqués, obra que beneficiará a los habitantes de esta zona en desarrollo.

Se continuó con la iniciativa *Conectando Querétaro* para **“Mejorar el acceso a las localidades de los 18 municipios del Estado de Querétaro”** con la que se benefició a 259 comunidades al concluirse los 181.38 km de los cuatro circuitos y se tienen realizadas las cinco conexiones en la región de la Sierra Gorda.

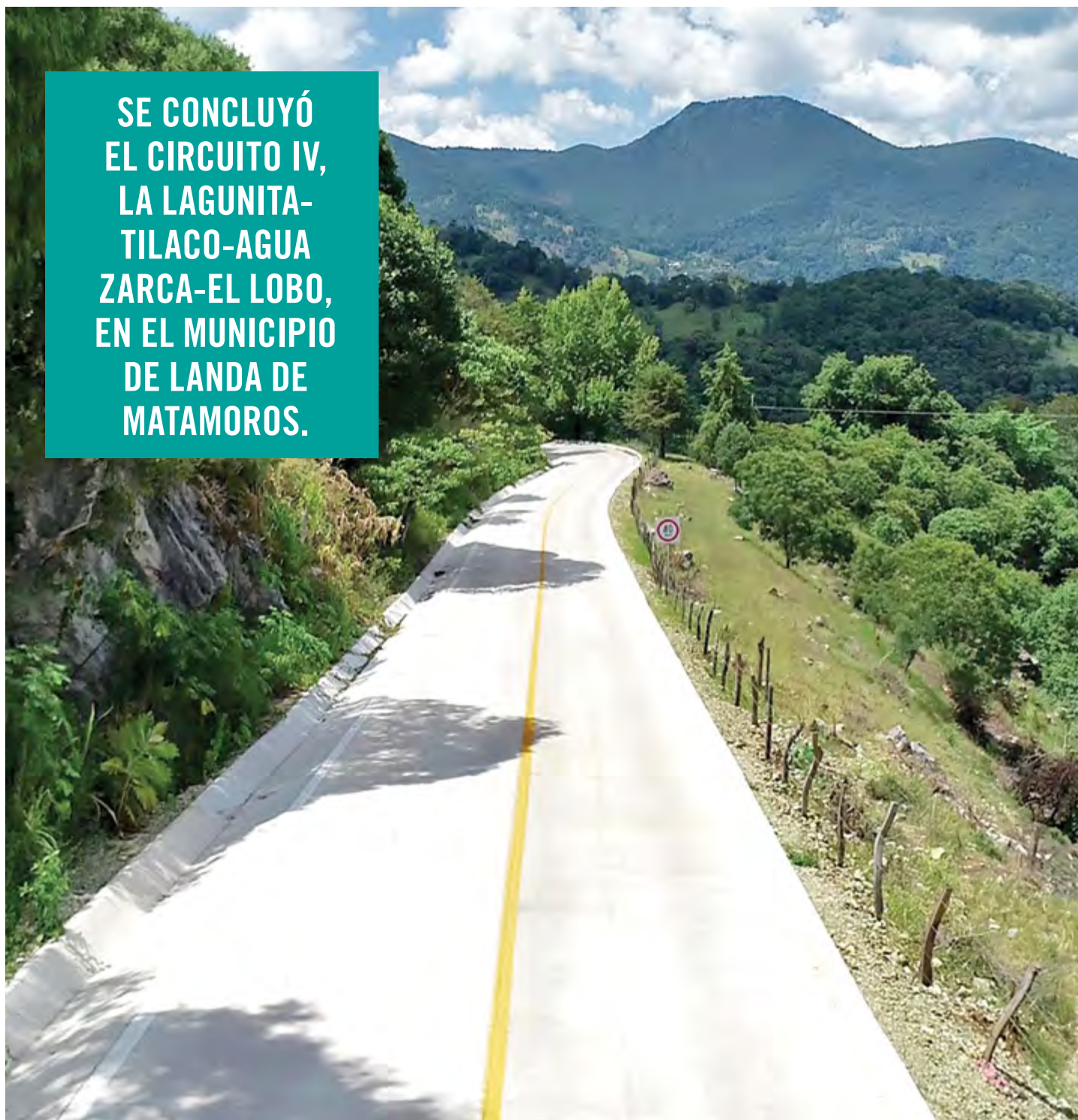
Se concluyó el Circuito IV, La Lagunita-Tilaco-Agua Zarca-El Lobo, en el municipio de Landa de Matamoros mediante la modernización y ampliación de los tramos de Rincón de Piedra Blanca-El Sabinito en 3.2 km y Santa Inés-Rincón de Piedra Blanca con la misma longitud.

Se llevó a cabo la ampliación de dos a cuatro carriles del camino a la localidad de El Blanco en el municipio de Colón, con ello se benefició a 1,094 personas; la obra consistió en la construcción de 6,262.04 m<sup>2</sup> que permitió mejorar las condiciones de tránsito de los habitantes de la zona.

## **Se concluyó el Circuito IV, La Lagunita-Tilaco-Agua Zarca-El Lobo en el municipio de Landa de Matamoros mediante la modernización y ampliación de los tramos de Rincón de Piedra Blanca-El Sabinito en 3.2 km y Santa Inés-Rincón de Piedra Blanca con la misma longitud.**



**SE CONCLUYÓ  
EL CIRCUITO IV,  
LA LAGUNITA-  
TILACO-AGUA  
ZARCA-EL LOBO,  
EN EL MUNICIPIO  
DE LANDA DE  
MATAMOROS.**



En el municipio de Pedro Escobedo se benefició directamente a 1,609 habitantes con la modernización del camino que va de la localidad de Quintanares a la localidad de Los Álvarez; en esta obra se llevó a cabo la pavimentación de 16,440 m<sup>2</sup> con asfalto.

Con el objetivo de **“Promover la mejora en la infraestructura de comunicaciones de la entidad”** se llevó a cabo la rehabilitación de tres carriles del cuerpo norte y tres carriles del cuerpo sur para mantener en buen estado la Avenida Constituyentes, además se intervinieron siete km desde el puente de la Avenida 5 de Febrero en el municipio de Querétaro al puente de La Negreta en el municipio de Co-regidora; adicionalmente se realizaron trabajos complementarios de señalamiento horizontal.

En el municipio de Querétaro, en la Avenida 5 de Febrero, del kilómetro 0+000 al 9+000 se llevó a cabo, en ambos sentidos, la rehabilitación de la carpeta asfáltica en tres carriles, además se colocó señalamiento operativo para brindar mayor seguridad a los habitantes que transitan por esta vialidad.

Se realizó la rehabilitación total del Anillo Vial Fray Junípero Serra donde se intervinieron 28.7 km renivelando y rehabilitando la carpeta asfáltica para mejorar el tránsito de aproximadamente 47,776 vehículos en esta zona y se realizaron trabajos complementarios de señalamiento horizontal.

Es importante señalar que, en su mayoría, las rehabilitaciones se realizaron en horarios nocturnos con la finalidad de no obstruir el tránsito vehicular diario y evitar contratiempos a los usuarios de estas vías de comunicación.

Actualmente se lleva a cabo la rehabilitación del Anillo Vial Circuitos Universidades en 11.32 km en ambos carriles.

En el municipio de Peñamiller se rehabilitan 13.92 km de la Carretera Estatal 160 y en los municipios de Colón y Tolimán se rehabilitan 13.76 km de la Carretera Estatal 110 para beneficio de los usuarios de la zona.

Como parte de la conservación y mantenimiento de la Red Estatal Carretera, de manera continua, las brigadas de trabajadores realizaron acciones de bacheo, renivelaciones menores, limpieza de derecho de vía, chaponeo, barrido, reparación de señalamiento dañado y pintura, entre otras actividades.



## Estrategia III.3

# Fortalecimiento en el abasto y uso eficiente de agua, alcantarillado y saneamiento en el Estado de Querétaro.

Ante la actual pandemia por COVID-19, la Administración Pública Estatal tomó acciones que garantizaran la dotación de agua potable suficiente y segura para atender las medidas higiénicas requeridas que permitieran salvaguardar a la población y apoyar a la economía familiar; asimismo, para dar debido cumplimiento a los acuerdos internacionales sobre derechos humanos que la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas reconoció en el *acceso al agua y saneamiento básico como un derecho humano básico y esencial para el pleno disfrute de la vida y de todos los derechos humanos*.

Para el desarrollo sustentable del Estado de Querétaro, la dotación de servicios básicos a la población resulta primordial.

Los servicios de agua potable, alcantarillado, saneamiento de aguas residuales y su disposición, además de impactar directamente en la calidad de vida de la población y en la conservación del medio ambiente, resultan ser un tema altamente sensible por sus implicaciones tanto para la salud como en materia de derechos humanos.

Derivado de lo anterior, la gestión del agua que realiza el Estado de Querétaro, por una parte, procura inversiones en obras de infraestructura hidráulica que permitan ampliar la cobertura, principalmente a población marginada, y garantizar la calidad del agua potable que se consume.



Por otra, considera el establecimiento de apoyos a sectores vulnerables de la población y el planteamiento de acciones para el cuidado del agua en beneficio de la sociedad queretana. Adicionalmente se apoya con un control y mantenimiento adecuado que ayuda a mitigar inundaciones y sequías, así como el tratamiento oportuno que contribuya a prevenir la contaminación de las reservas hídricas que se disponen.

En el último año se mantuvieron los niveles óptimos en el aspecto operativo, financiero, técnico y comercial para atender las necesidades diarias. Evidencia de ello, es que se logró por tercer año consecutivo, mantener la calificación financiera de las agencias Fitch Rating, con AA+(mex) y S&P Global Rating, con mxA, las cuales permiten el cumplimiento de los estándares internacionales de referencia establecidos por el Banco Interamericano de Desarrollo (BID).

En el marco de la Convención de la Asociación Nacional de Empresas de Agua y Saneamiento (ANEAS) se recibió el reconocimiento nacional en Cultura del Agua por las buenas prácticas al respecto; el evento congrega a expertos nacionales e internacionales, empresarios, académicos, legisladores, así como los actores relacionados con el sector hídrico.

La actual Administración Pública Estatal se enfoca en *“Planear técnica y financieramente la infraestructura hidráulica acorde con los planes y programas de desarrollo, nacionales y estatales”*, por lo que, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, el Estado de Querétaro, como principal proveedor del servicio de agua potable, alcantarillado, saneamiento, aguas residuales y tratadas, adoptó el renovado Programa Nacional Hídrico, derivado del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2024 de manera tal que se continúe orientando los esfuerzos para el manejo sustentable del agua considerando la participación ciudadana, así como de instituciones y órdenes de gobierno, procurando garantizar progresivamente los derechos humanos al agua y al saneamiento, especialmente de la población más vulnerable.

En este sentido se continúan los esfuerzos para proteger la disponibilidad de agua en cuencas y acuíferos, abatir el rezago en el acceso de agua potable y saneamiento en los medios rural y periurbano, llevar a cabo acciones que permitan asegurar servicios de calidad, así como desarrollar la infraestructura hidráulica necesaria para atender las necesidades presentes y futuras.

**EN EL MARCO DE LA CONVENCIÓN DE LA ASOCIACIÓN NACIONAL DE EMPRESAS DE AGUA Y SANEAMIENTO (ANEAS) SE RECIBIÓ EL RECONOCIMIENTO NACIONAL EN CULTURA DEL AGUA POR LAS BUENAS PRÁCTICAS.**





Entre las acciones que se realizaron para **“Implementar proyectos integrales de nuevas fuentes de abastecimiento superficiales o subterráneas”**, a efecto de reponer fuentes de abastecimiento de agua potable parcialmente agotadas se llevaron a cabo los trabajos de perforación; se sustituyeron cinco pozos, lo cual beneficiará a 25,000 habitantes de la cabecera municipal del municipio de Amealco de Bonfil; a 3,000 habitantes en la localidad de El Colorado, municipio de El Marqués; a 4,000 habitantes del Fraccionamiento Hacienda Santa Rosa, municipio de Querétaro; a 6,370 habitantes en Horno de Cal, municipio de Tolimán y a 2,500 habitantes de la localidad de El Tejocote, municipio de Tequisquiapan; se destaca que en este mismo municipio se desarrollan los trabajos de perforación de un pozo en la localidad de Bordo Blanco que beneficiará a 2,280 habitantes.

Se realizaron cinco acciones de prospecciones geofísica e hidrogeológica para la identificación de nuevas fuentes de abastecimiento de agua potable tanto en la ZMQ como en el interior de la entidad: Agua Azul, La Cañada y El Penal en el municipio de El Marqués, El Lobo en el municipio de Landa de Matamoros y Puerto de Aguirre en el municipio de Querétaro.

Se llevaron a cabo obras y acciones para **“Incrementar la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento”** mediante el inicio de operaciones de los sistemas integrales de agua potable en Ayutla, San Gaspar, Tres Lagunas y San Vicente en la Sierra Gorda y El Portugués en el Semidesierto, a través de los cuales se incrementó la cobertura y el servicio en beneficio de 36,714 habitantes de 101 localidades en los municipios de Arroyo Seco, Pinal de Amoles, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros y Peñamiller.

Se terminó de construir la segunda etapa del Sistema Múltiple de Agua Potable San Vicente, en el municipio de Jalpan de Serra, con 2,340 m de tubería de conducción y 550 m de redes de distribución y la rehabilitación de dos rebombes, con este sistema se beneficia a un total de 2,520 habitantes.

Se instalaron 2,586 m de conducción para la incorporación a la red del Pozo Atongo, beneficiando con esta acción a 4,500 habitantes en el municipio de El Marqués.

Para mejorar la conducción de aguas residuales y beneficiar a 24,110 habitantes del municipio de Querétaro se construyeron 3,132 m del colector sanitario para la zona de

la colonia Santa Catarina que se conecta con la planta de tratamiento de Santa Rosa Jáuregui. Además, 1,095 habitantes de la colonia Cumbres de Conín se beneficiaron derivado de la construcción de 2,180 m de colector y la instalación de 2,447 m de redes de alcantarillado.

Adicionalmente se benefició a un total de 44,154 habitantes de los municipios de Amealco de Bonfil, Cadereyta de Montes, Corregidora, El Marqués, Pedro Escobedo, Querétaro y San Juan del Río, por medio de la realización de 22 obras mediante las cuales se instalaron 3,400 m de redes de conducción y distribución de agua potable y 5,032 m de redes de drenaje sanitario y colectores.

Para abatir el rezago en cobertura de agua potable derivado del crecimiento de poblados y comunidades, en coordinación con las autoridades locales y la participación ciudadana se realizaron trabajos que implicaron ampliaciones de red en zonas periurbanas con las que se logró la instalación de 26,725 m en obras que sumaron un total de 135 ampliaciones de redes, beneficiando a 97 localidades de los municipios de Amealco de Bonfil, Cadereyta de Montes, Corregidora, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Pedro Escobedo, Pinal de Amoles, Peñamiller, San Joaquín, Tequisquiapan y Querétaro.

En materia de ampliación y mantenimiento de la infraestructura pluvial se llevaron a cabo, para coadyuvar a la conducción de escurrimientos originados por lluvias torrenciales y minimizar el riesgo de inundaciones en las zonas aledañas:

- Tendido de 1,049 m de conducción pluvial, Banthí, La Soledad, San Ildefonso Tultepec, San José Ithó y Xajay, beneficiando a 3,731 habitantes del municipio de Amealco de Bonfil.
- Colocación de 293 m de conducción pluvial en las colonias Los Pinos, Colinas de Bosque y Candiles en beneficio de 26,827 habitantes del municipio de Corregidora.
- Construcción de 358 m de colector pluvial en la colonia San Pablo; el mejoramiento de la superficie de rodamiento en la colonia Girasoles; 47 m de reconformación del talud del Río Querétaro, entre la presa El Diablito y la calle del deporte en Hércules; y 1,197 m de conducción pluvial en el Fraccionamiento Cimatario primera sección, beneficiando a 5,926 habitantes en el municipio de Querétaro.

**1,095 habitantes de la colonia Cumbres de Conín se beneficiaron derivado de la construcción de 2,180 m de colector y la instalación de 2,447 m de redes de alcantarillado.**



**SE INSTALARON  
2,586 M DE  
CONDUCCIÓN PARA  
LA INCORPORACIÓN  
A LA RED DEL POZO  
ATONGO.**



- Revestimiento del canal pluvial en la colonia Granjas Banthí, tercera sección, beneficiando a 87 habitantes del municipio de San Juan del Río.

Para **“Mejorar la eficiencia física, comercial y administrativa del organismo operador de aguas en el Estado”** se reubicó la línea de conducción en 1,406 m del Acuaférico, etapa tres Centro Sur, así como el arreglo integral de crucero del Acuaférico fase C correspondiente al cambio de tres válvulas mariposa en el municipio de Querétaro, lo cual a 448,200 habitantes. Del mismo modo se realizaron cuatro trabajos de reposición en la infraestructura hidráulica, reemplazando 573 m de líneas de red de agua potable, 58 m de líneas de colector sanitario y 2,911 m de redes de alcantarillado, en beneficio de 11,093 habitantes de los municipios de Amealco de Bonfil, Colón, Corregidora, El Marqués, Querétaro, Tequisquiapan y Tolimán, enfocadas en suman a mejorar la eficiencia en el suministro de agua potable.

Se concluyeron seis obras en beneficio de 2,235 habitantes del municipio de Cadereyta de Montes correspondientes a la construcción de cinco cajas rompedoras en la localidad de Piñones; instalación de cuatro tanques tipo cisterna de diez m<sup>3</sup> en la localidad de La Blanca; cinco cajas rompedoras, reacondicionamiento de dos tanques e instalación de atraques de concreto en 3,000 m de la red existente en la localidad de Cerro Colorado; instalación de 20 tomas domiciliarias, construcción de una caja de válvulas e instalación de una válvula flotador de 2” en la localidad de Soles. Se realizó la instalación de diez tomas domiciliarias, construcción de dos cajas rompedoras de presión, construcción de atraques e instalación de 320 m de tubería en la localidad de El Huizache; la construcción de un tanque de mampostería de 50 m<sup>3</sup>, impermeabilización de cuatro tanques existentes e instalación de 400 m de tubería en la localidad de Maconí.

## Se reubicó la línea de conducción en 1,406 m del Acuaférico, etapa tres Centro Sur.





Se implementaron 14 acciones en igual número de localidades para el mantenimiento a la infraestructura de abastecimiento de agua potable que benefició a 24,718 habitantes de los municipios: Amealco de Bonfil, Arroyo Seco, Cadereyta de Montes, Colón, Corregidora, El Marqués, Ezequiel Montes, Huimilpan, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Pedro Escobedo, Pinal de Amoles, Peñamiller, San Joaquín y Tequisquiapan, rehabilitando 17,047 m que permitió reducir el número de fugas y recuperar el caudal que se perdía en ellas, con lo que se mejoró el nivel de servicio hasta en 24 horas continuas.

En lo referente a de optimización en el uso de la energía eléctrica mediante la minimización de pérdidas se realizó la compra e instalación de cuatro variadores de velocidad en los sistemas de bombeo Pozo La Lira en el municipio de Pedro Escobedo; Pozo Colón 2, Pozo y rebombeo El Gallo de los municipios de Colón y Tolimán como proyecto piloto, del cual se estima un ahorro de energía que equivale a un monto de 433,000 pesos anuales.

## ACCIONES DE MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE



- Amealco de Bonfil
- Arroyo Seco
- Cadereyta de Montes
- Colón
- Corregidora
- El Marqués
- Ezequiel Montes
- Huimilpan
- Jalpan de Serra
- Landa de Matamoros
- Pedro Escobedo
- Pinal de Amoles
- Peñamiller
- San Joaquín
- Tequisquiapan

Se implementó un proyecto para la impermeabilización de 17 tanques que forman parte de la infraestructura de abastecimiento de agua potable en los municipios de Amealco de Bonfil, Cadereyta de Montes, Colón, El Marqués, Ezequiel Montes, Jalpan de Serra, Pedro Escobedo, Pinal de Amoles, Querétaro, Tequisquiapan y Tolimán, que benefició a 32,169 habitantes, cuyo objetivo fue evitar las pérdidas de agua por filtraciones, logrando una recuperación de hasta siete litros por segundo, mejorando la eficiencia física en los sistemas de agua potable de los que forman parte los tanques seleccionados, además de evitar bombeo innecesario que repercute en un menor costo de la energía eléctrica de pozos y rebombes.

En materia de acciones de eficiencia comercial se adquirieron 88,154 micromedidores de los cuales se instalaron 31,043, beneficiando a 125,414 habitantes del mismo número de viviendas en la entidad, con el propósito de asegurar información con-

fiable y transparente para los usuarios respecto a sus consumos.

Derivado de la problemática observada en los últimos años sobre el incremento de asentamientos irregulares en zonas urbanas, se establecieron los instrumentos legales para dar certeza jurídica sobre la posesión de predios. De un total de 170 asentamientos en proceso de regularización territorial y urbanización, 93 ya cuentan con la caracterización legal que permite la contratación formal del suministro de agua potable de 12,091 tomas, en beneficio de 49,573 habitantes.

Con la finalidad de incentivar a la ciudadanía en el pago oportuno de los servicios de agua, así como la regularización de los adeudos a través de las acciones de convenios de pago y condonación de intereses moratorios y multas se continuó con la implementación de beneficios administrativos.

Derivado de lo anterior y con la suscripción de 15,961 convenios de



En particular, durante el período que se reporta se logró la contratación del servicio de agua potable en 20 asentamientos, en beneficio de 5,664 habitantes, los cuales presentan un avance del 12% con 1,402 contratos celebrados.

# 12%

pago y cancelación de recargos se beneficiaron 79,805 habitantes. Para incentivar el pago puntual y pagos anticipados se ofreció un esquema de descuentos de 10% y 5%, por pago anticipado del servicio anual o semestral, en beneficio de 46,050 habitantes lo que representó 12,436 viviendas.

Para la mejora de la eficiencia administrativa y trabajos operativos en los procesos de hidrología y explotación, así como de mantenimiento se adquirieron cinco unidades para el transporte y trabajos de construcción y mantenimiento de las cuales dos fueron camiones de volteo, un camión grúa, un camión plataforma y una retroexcavadora.

La Administración Estatal promovió entre los diferentes sectores de la población tomar conciencia acerca del valor del agua como parte de las acciones para **“Promover estrategias para el uso eficiente y apro-**

**vechamiento del agua con base en una cultura de sustentabilidad”**, con ello, se logró incidir en 59,505 personas por medio de la iniciativa denominada *Cuidarla Está en Ti* que consistió en otorgar pláticas, organizar talleres, foros, exposiciones y realizar jornadas, eventos y recorridos.

Esta iniciativa se desglosó en varias vertientes: la primera denominada *Vigilantes del Agua*, la cual sensibilizó a 21,012 estudiantes de educación básica y media superior a fin de que aplicaran los conocimientos adquiridos en sus casas, escuelas y localidades a partir del reporte de fugas, reutilizar y ahorrar agua o recordar la importancia del pago oportuno del servicio.

En particular, destaca la capacitación de 8,210 alumnos y alumnas de 20 escuelas mediante del programa *Cosecha de Agua de Lluvia*, donde algunos de ellos, guiados por sus docentes, realizaron proyectos de



# 90.2%

En atención a los habitantes de desarrollos habitacionales sujetos al régimen de propiedad en condominio se establecieron alternativas que les permitan un mejor control de su consumo y certeza acerca del pago de sus servicios, motivo por el cual se llevó a cabo la individualización de tomas en 15 fraccionamientos pertenecientes a la ZMQ, los cuales en su conjunto, sumaron 21 condominios con 1,323 viviendas, de las cuales se contrataron de manera individual 1,194 en beneficio de 4,824 habitantes, lo que representa un avance del 90.2% de las tomas individuales a contratar.

sustentabilidad agrícola o plantado de árboles frutales en sus instalaciones.

Concluyó la primera generación de *Embajadores del Agua*, en la que 15 jóvenes prestadores de servicio social y prácticas profesionales de universidades estatales quienes, durante un semestre, multiplicaron los esfuerzos para difundir el mensaje del valor del agua en las escuelas de educación básica de la entidad.

Asimismo se implementó la nueva herramienta tecnológica video maqueta digital 3D, donde a través de animaciones y gráficos se explica el ciclo natural del agua, captación y potabilización, el funcionamiento del Sistema Acueducto II y la distribución, uso y saneamiento del agua en el Estado de Querétaro. A la fecha, alrededor de 500 personas disfrutaron de esa experiencia cognitiva.

A través del *Aquacine* que recorre colonias y comunidades se logró impactar a 4,095 niños y jóvenes mediante 95 funciones con temas relacionados a los diversos usos del agua, cosecha de agua de lluvia, consejos de ahorro y reúso.

En otras vertientes se desarrollaron acciones varias; en coordinación con la asociación civil *Querétaro Planeado*, que integra a más de 15 cámaras empresariales, colegios de profesionistas en la entidad y universidades, se sumaron esfuerzos para llevar a cabo el primer foro del agua denominado *Actualidad y Retos del Agua en Querétaro*, un espacio ciudadano de reflexión, con el objetivo de ampliar el entendimiento de la problemática y explorar alternativas de solución para el uso racional del vital líquido. Se impartieron tres conferencias magistrales, tres ponencias y ocho paneles.

Se organizaron tres concursos: el concurso de murales *Murales Líquidos* donde participaron diez artistas; el concurso

## CONCLUYÓ LA PRIMERA GENERACIÓN DE EMBAJADORES DEL AGUA.



de investigación *Reto Aqua*, con 12 estudiantes y profesores participantes y el concurso de pintura y dibujo *Dibujando por el agua*, sumando 1,200 dibujos de alumnos de escuelas de diez municipios del Estado de Querétaro, exhibiéndose los dibujos ganadores en el Museo de la Zacatecana y en el marco de la publicación del Calendario del Agua 2020.

Se continuó con la acción *Ruta del Agua*, la cual implica el recorrido al Sistema Acueducto II, donde 75 líderes de opinión y 8,889 personas fueron sensibilizados sobre la magnitud y problemática que conlleva abastecer a la ZMQ desde una fuente distante.

Finalmente con de diferentes jornadas, eventos, cursos y talleres se impactó a 29,604 personas para capacitar o sensibilizar sobre el agua y su entorno, hábitos de higiene y limpieza, consumo de agua potable, el derecho humano al agua y reúso de agua.



Con el fin de **“Promover las mejores prácticas y tecnología de punta en los procesos de uso, aprovechamiento y administración del recurso”** se fortaleció el *Sistema de Gestión Integral*, que cubre el ciclo de operación en apoyo a las eficiencias y capacidad institucional como lo es la migración de Sistema SCADA Wonderware a plataforma WEB Ignition, esta acción permitió continuar con la implementación del sistema SCADA principalmente para monitorear y controlar las estaciones de telemetría, lo que apoya la operación de los sistemas de agua potable y permite disminuir costos operativos y aumentar la eficiencia en la distribución de agua de manera automatizada, actualmente se cuenta con la visualización de 70 pozos, 18 rebombes y 43 tanques de la ZMQ.

Esta plataforma permitió generar varios proyectos como aplicaciones individuales focalizadas a la atención de las diversas áreas de operación monitoreando el funcionamiento de pozos, tanques y rebombes, o bien visualizar variables producidas en el Sistema Acueducto II.

Se incorporaron pantallas de visualización de la lógica operativa de los sistemas hidráulicos para permitir al operador contar con el funcionamiento, en tiempo real, del comportamiento del sistema de distribución y le permite generar diversas gráficas dinámicas con variables históricas para la toma de decisiones.

Se desarrolló una aplicación móvil para ejecutarse en los teléfonos celulares, tabletas y dispositivos móviles que actualmente han obtenido 7,115 usuarios para facilitar los trámites y servicios de agua potable, alcantarillado y saneamiento que presta esta Administración, tales como el pago del servicio de agua potable, la revisión de su historial de facturación, así como mantenerlos informados sobre noticias, avisos de incidencias, reportes del clima, centros de atención, entre otros.

Con el propósito de mejorar los servicios a la ciudadanía se llevó a cabo la implementación de una nueva plataforma tecnológica que permite agilizar la operación y la gestión de trámites como contratación, actualización de datos de usuarios, captura y registro del consumo de agua potable, convenios de pago, entre otros; hoy se cuenta con un padrón de más de 466,000 tomas de agua potable registradas en el Estado de Querétaro.

Finalmente, como parte de las acciones de transparencia y rendición de cuentas se contribuye a fomentar la participación de una ciudadanía informada mediante la atención al 100% de las solicitudes de información en temas relacionados con los servicios de agua potable.

## Atención al 100% de las solicitudes de información en temas relacionados con los servicios de agua potable.



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En lo que respecta al **suministro de agua potable** se fortalecieron los sistemas de desinfección de agua a efecto de prevenir, garantizar y asegurar las condiciones de calidad del agua. Se intensificaron las visitas de verificación constante en los 288 puntos de desinfección, a su vez se incrementó la dosificación de cloro residual en las 293 fuentes de abastecimiento de 1.0 mg/l a 2.0 mg/l. De tal forma se contribuye con el Sistema Estatal de Salud en la prevención de enfermedades al consumir agua debidamente desinfectada.

De manera particular, en el interior de la entidad se implementó la acción suministro de agua potable en carro cisterna **CONVOY DE PIPAS** con el objetivo de garantizar los servicios de agua potable en las localidades donde se presenta la problemática de estiaje o no cuentan con acceso al recurso, particularmente en los municipios de Amealco de Bonfil, Colón, Cadereyta de Montes, Huimilpan, Jalpan de Serra, Landa de Matamoros, Peñamiller, Tolimán y San Joaquín. Con esta acción se distribuyeron más de 4,800 m<sup>3</sup> de agua potable, beneficiando a 24,248 habitantes con el

almacenamiento de agua suficiente para su consumo personal durante la contingencia sanitaria, así como para poner en práctica las medidas de prevención y aseo de espacios.

En apoyo a la economía familiar se condonó durante los meses de abril y mayo, el pago de un volumen mensual de 5,000 l de agua a todos los usuarios que tenían un contrato vigente.

Esta acción permitió fortalecer las medidas sanitarias preventivas en los hogares. Asimismo, para quienes por algún motivo se retrasaron en el pago de consumos de agua potable se brindó apoyo mediante el establecimiento de un plan de pagos parciales, beneficiando a 11,242 usuarios.

Con la finalidad de mejorar la eficiencia de la atención del servicio no presencial se atendió de manera oportuna a 205,177 usuarios por medios remotos de comunicación como el call-center, Twitter, Facebook y el portal electrónico.



## Estrategia III.4

### Fomento a la movilidad sustentable, competitiva y socialmente responsable en el Estado.

La Administración Pública Estatal, avanza en la consolidación de un Sistema de Transporte Colectivo Urbano Integrado para la ZMQ, por lo que actualmente se cuenta con las condiciones suficientes para que las empresas concesionarias inviertan en nuevas unidades con mayor capacidad y un esquema de operación centralizado que estandariza los niveles de calidad en el servicio y facilita los procesos de adecuaciones de rutas que beneficien la movilidad de los habitantes del Estado de Querétaro.

Por su parte, gracias a la coordinación entre la presente Administración y los gobiernos municipales para concretar proyectos de movilidad se aumentaron las capacidades para producir infraestructura dedicada al transporte público, como es el caso de la participación del municipio de Querétaro en la construcción del Eje Pie de la Cuesta.



La ZMQ fue seleccionada por el *Programa Ciudades del Futuro* que promueve la Embajada Británica en México para que una alianza integrada por diferentes consultoras internacionales desarrolle el proyecto *Modelo de gobernanza metropolitana para la movilidad y la accesibilidad*, cuya finalidad es formalizar mecanismos eficientes de coordinación entre distintas dependencias estatales y municipales en materia de movilidad y desarrollo urbano para permitir la implementación de obras y servicios de movilidad sustentable más seguros, resilientes y sostenibles, que respondan a las necesidades de la ciudadanía, especialmente para mujeres, niñas y personas de bajos ingresos.

## En noviembre de 2019 se realizó la presentación oficial de Qro Taxi.

La modernización del taxi es fundamental para recobrar la competitividad de esta modalidad de transporte y ganar nuevamente la confianza de los usuarios.

Por esa razón, en noviembre de 2019 se realizó la presentación oficial de *QroTaxi*, el taxímetro digital desarrollado por ingenieros queretanos que brinda certeza en el cobro por el servicio, al calcular la tarifa con base en el tiempo y la distancia; además, ofrece la posibilidad a los usuarios de solicitar un vehículo por medio de una aplicación para teléfono celular, con elementos de seguridad superiores a cualquier modalidad, tanto para el usuario como para el operador.



**MÁS DE 5,500  
VEHÍCULOS CUENTAN  
CON LA APLICACIÓN  
Y LOS CÓDIGOS QR.**



**SE CONSTRUYERON  
25 RAMPAS EN  
LA ZMQ, CON LA  
FINALIDAD DE  
GARANTIZAR LAS  
CONDICIONES  
PARA EL  
DESPLAZAMIENTO  
SEGURO DE TODAS  
LAS PERSONAS.**



Actualmente, más de 5,500 vehículos ya cuentan con la aplicación y los códigos QR que les permiten operar con *QroTaxi* en las modalidades tradicional, mixto y privado de pasajeros en las zonas metropolitanas de Querétaro y San Juan del Río.

Esta herramienta representa un modelo de operación para el taxi tradicional, al grado que, en el mes de noviembre de 2019, la revista técnico-profesional USECNETWORK International Magazine, en el seno de la tercera edición de los Premios de Seguridad y Emergencias México 2019, le otorgó el *Premio a la Gestión en la Movilidad*, por ser la solución más innovadora en esa categoría a nivel nacional.

Para consolidar este proceso de modernización del servicio de taxi se desplegó una política integral que implicó adecuaciones al marco legal, el perfeccionamiento de herramientas tecnológicas y la implementación de la iniciativa *Taxi confiable*, que pretende visibilizar las ventajas que tiene utilizar esta modalidad de transporte en cuanto a la certeza en los cobros y la seguridad para los usuarios y conductores.

Con el objetivo de *“Construir o adecuar la infraestructura y equipamiento con criterios de acces-*

*bilidad universal de los centros de población”*, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, la presente Administración construyó 25 rampas en la ZMQ, con la finalidad de garantizar las condiciones para el desplazamiento seguro de todas las personas.

Como parte de las acciones para *“Fortalecer la gestión local de la movilidad centrada en la calidad de vida de la población del Estado”*, en coordinación con el Poder Legislativo se realizaron reformas al marco normativo y legal que dota de certeza jurídica a la prestación del servicio de taxi, entre las que destaca la reforma a la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro en cuanto al taxímetro, cuya finalidad es asegurar el cobro correcto de la tarifa, mediante una aplicación tecnológica.

También se publicó el *Acuerdo por el que se determina y autoriza la tarifa aplicable al servicio de transporte público en la modalidad de taxi en la Zona Metropolitana del Estado de Querétaro*, mediante el cual se determina que la tarifa de taxi será recaudada mediante taxímetro digital.

En el mismo sentido se publicó el *Acuerdo por el que se determina y autoriza la adhesión de los titulares*

de permisos en su modalidad de privado de pasajeros a la aplicación de taxímetro digital, mediante el cual se autoriza la incorporación de los operadores de transporte privado de pasajeros, para la operación del taxímetro digital.

Adicionalmente se implementó el procedimiento de atención de las quejas administrativas que tiene como finalidad regular los procesos para atender una insatisfacción en el servicio de transporte en cualquiera de sus modalidades.

El Consejo para el Desarrollo Metropolitano de la ZMQ es el canal preponderante para **“Promover la coordinación intersectorial para el desarrollo de obras y proyectos de movilidad en la entidad”**. Por ello se aprobó la Matriz de Evaluación de Criterios de Impacto Metropolitano que permitió incluir la cartera de proyectos del Fondo Metropolitano Federal, la Regeneración Urbana para la Movilidad Integral sustentable de la vía Querétaro–Chichimequillas, municipio de El Marqués y con ello mejorar la movilidad de sus habitantes.

La Administración Estatal ha dado continuidad a las acciones para **“Fomentar un sistema de movilidad de calidad, disponible y asequible”**, entre ellas destaca el apoyo otorgado a grupos preferentes de usuarios cuyas actividades cotidianas incluyen el uso del transporte público en la ZMQ y en materia de infraestructura se concluyó la construcción de las vialidades exteriores en la zona aledaña del Nuevo Hospital General de Querétaro; se realizó el reordenamiento vial de Jardines de la Hacienda para dotar a la zona de un flujo para el desplazamiento de ambulancias y proveedores de servicios de la nueva infraestructura hospitalaria, así como vehículos de uso particular provenientes desde Prolongación Zaragoza Norte.

En el municipio de San Juan del Río se terminó la construcción y puesta en operación del puente vehicular alterno

## En materia de infraestructura se concluyó la construcción de las vialidades exteriores en la zona aledaña del Nuevo Hospital General de Querétaro.



al Puente de la Historia, lo que permitió mejorar la movilidad y la accesibilidad a su Centro Histórico, a la vez que liberó por completo al monumento histórico de las vibraciones y sobrecargas que transmitía el paso de vehículos motorizados.

Con la finalidad de **“Promover la construcción de centros intermodales de transporte y estacionamientos públicos en ubicaciones estratégicas en la entidad”**, se construyó el *Estacionamiento Metropolitano Alameda*, en el sitio que ocupaba el estacionamiento del Centro Educativo y Cultural del Estado de Querétaro Manuel Gómez Morín, con más de 26,000 m<sup>2</sup> de construcción, divididos en cuatro niveles, con una capacidad total de más de 850 cajones de estacionamiento y espacios para bicicletas, motocicletas y cajones exclusivos para personas con discapacidad. Sus niveles subterráneos permiten la integración al contexto, así como el aprovechamiento de la superficie a nivel de piso para la construcción del nue-



vo edificio que alberga un polideportivo y un centro de arte en el *Distrito Alameda*.

Continuando con las obras y acciones para **“Mejorar la calidad y eficiencia del sistema de transporte público”** se concluyó la construcción de nueve paraderos para el transporte público en el municipio de El Marqués en beneficio de más de 3,300 habitantes de esta zona.

Para contar con mayor conexión entre el oriente y poniente de la zona norte de la Ciudad de Santiago de Querétaro se inició la operación de la nueva infraestructura para el transporte del eje estructurante Menchaca, con lo cual se logró generar hasta un 19% de ahorro en tiempos de recorrido.

Adicional a las rutas existentes que recorren dicho eje se creó la ruta cuyo punto origen es el Cerro del Tambor y recorre vialidades como Boulevard de la Nación, Avenida Belén, Carretera a Chichimequillas, Río Moctezuma,

# 19%

Nueva infraestructura para el transporte del eje estructurante Menchaca, con lo cual se logró generar hasta un 19% de ahorro en tiempos de recorrido.

Río Querétaro y Prolongación Jalisco, en San José El Alto. El circuito que recorre esta nueva ruta enlaza en el Acceso III con la ruta que va de Jurica a Prados del Rincón.

Para avanzar en la consolidación de un sistema de transporte público colectivo se redujo la antigüedad de la flota vehicular, con la puesta en operación de 170 autobuses que utilizan gas natural comprimido y tienen diseños que permiten una mejor accesibilidad en los traslados de personas con alguna discapacidad o con movilidad limitada.

También se incorporaron al servicio 13 autobuses articulados que permiten ampliar la capacidad vehicular y mejorar la comodidad de las personas que viajan en ellos; este tipo de unidades fueron asignadas a las áreas de mayor demanda que son el Eje Constitución de 1917 y la ruta con recorrido de Avenida Zaragoza a la zona de universidades de Juriquilla.

Con el objetivo de contribuir en el ordenamiento urbano se inició la implementación de cinco circuitos centrales con lo que se busca reducir la circulación de 250 autobuses en Avenida Zaragoza y desahogar dicha vialidad para reducir los tiempos de traslado.

**Se incorporaron al servicio 13 autobuses articulados que permiten ampliar la capacidad vehicular y mejorar la comodidad de las personas que viajan en ellos.**





**170 AUTOBUSES  
QUE UTILIZAN  
GAS NATURAL  
COMPRIMIDO  
TIENEN DISEÑOS  
QUE PERMITEN  
UNA MEJOR  
ACCESIBILIDAD EN  
LOS TRASLADOS  
DE PERSONAS  
CON ALGUNA  
DISCAPACIDAD O  
CON MOVILIDAD  
LIMITADA.**

A fin de poner a disposición de los ciudadanos información útil sobre el transporte que les permita tomar decisiones sobre su movilidad se habilitaron las aplicaciones para teléfono móvil, *Ubica tu Ruta QroBus*, que permite a los usuarios identificar la geoposición de las unidades, para estimar los tiempos en los que pueden acceder a las mismas y *Consulta tu Saldo QroBus*, con la cual los usuarios de tarjeta QroBus pueden conocer los últimos cargos realizados y optar por un crédito, cuando no se cuente con dinero en la tarjeta.

Por otra parte se continuó con el proceso formativo de capacitación a operadores de transporte público de manera virtual. En este periodo se obtuvo la participación de 6,780 operadores que concluyeron su proceso y obtuvieron su Tarjetón de Identificación del Operador con su vigencia homologada de la licencia de conducir tipo C de los cuales 1,524 recibieron cursos presenciales por ser de nuevo ingreso para el sistema; actualmente 223 se encuentran en proceso de capacitación y evaluación.

Finalmente, como parte de las acciones para promover la participación ciudadana se creó el Consejo Ciudadano del Transporte para el municipio de Querétaro. Se instaló el pasado diciembre con la finalidad de avanzar en los procesos de integración de la sociedad civil a la planeación, ejecución y mejora de los proyectos de transporte en la entidad y con ello darle un enfoque ciudadano.

Los miembros de este consejo fueron electos por los participantes de un taller al que asistieron integrantes de los comités comunitarios del municipio de Querétaro.



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Desde el inicio de la contingencia se tomaron medidas para evitar contagios de esta enfermedad y se reforzó el llamado a quedarse en casa para disminuir la movilidad de las personas a lo estrictamente indispensable.

Se realizaron pláticas informativas con los concesionarios del transporte público, en sus diversas modalidades, para sensibilizarlos respecto a la enfermedad y cómo mitigar riesgos de contagio. Adicionalmente fue colocada información impresa para los usuarios del transporte público colectivo y en el servicio de taxi.

Se estableció como medida la sanitización diaria de las unidades del transporte público colectivo, así como la desinfección constante de espacios comunes y la instalación de dispensadores de líquido desinfectante en las unidades, de los cuales se entregaron más de 10,700 l para el transporte colectivo y el servicio de taxi.

Como una medida de apoyo para la recuperación económica del gremio de concesionarios en todas las modalidades de transporte se aprobó el Programa de Descuentos en Refrendos y Revisión Físico-Mecánica 2020 al cual podrán acceder, si se encuentran al corriente en el pago de refrendo hasta el año 2019 y que no tengan multas por incumplimientos a la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro.

Para evitar que las terminales de autobuses en la entidad se convirtieran en focos de contagio se intensificaron las labores de limpieza, se colocaron dispensadores de gel para los usuarios y se utilizaron termómetros para medir la temperatura de los viajeros.

Se limitó de manera temporal el cupo de las unidades al 50% para garantizar las medidas de sana distancia y se determinó como necesario el uso de la mampara de protección sanitaria y del cubrebocas en operadores y usuarios del transporte público.

Se colocaron señalamientos en los asientos de la unidad, para indicar los espacios disponibles para su utilización. Asimismo se repartió, con el apoyo de las brigadas de Vigilantes Ciudadanos, 574,400 cubrebocas en estaciones y paradas del sistema de transporte colectivo.

Como medida de apoyo, en los operativos de supervisión de rutas se llevaron a cabo transbordos de usuarios que viajaban en unidades que superan los cupos autorizados a unidades vacías que las acompañaban en los recorridos para reducir al mínimo los riesgos de contagio, protegiendo a 9,582 personas transbordadas a 142 unidades de apoyo.

Derivado de las agresiones cometidas a los trabajadores de la salud, con el apoyo de los municipios de Corregidora, El Marqués y Querétaro se puso en marcha el programa de *Rutas Médicas*, que brindó transporte gratuito exclusivamente a personal del sector salud.

Se diseñaron 16 rutas y se utilizaron 28 unidades, en las que se registraron más de 25,597 ascensos; desplazando al personal de salud a los Hospitales General de Querétaro, del Niño y la Mujer, además del Regional 1 y 2 del IMSS.





## Estrategia III.5

### Conservación efectiva del patrimonio cultural y el espacio público del Estado.

La presente Administración promueve el cuidado y conservación de los bienes muebles e inmuebles, espacios públicos y valores intangibles que conforman el patrimonio cultural del Estado de Querétaro como una fuerza impulsora del desarrollo, el enriquecimiento mutuo y la innovación.

Como muestra de lo anterior se realizaron diversas acciones para el cuidado, atención, protección, aprovechamiento y difusión del patrimonio cultural, así como la recuperación y creación de nuevos espacios públicos, al ampliar el acceso y disfrute del patrimonio cultural con la promoción al acceso de oportunidades de progreso y generación de empleo.



Con la elaboración de disposiciones normativas para la conservación de los sitios históricos para **“Generar esquemas de registro, control y normatividad para la protección de los monumentos históricos de Querétaro”**, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, en coordinación con las autoridades municipales se aprobaron las normas de conservación de los *Lugares de memoria y tradiciones vivas de los otomí-chichimecas de Tolimán: la Peña de Bernal, guardiana de un territorio sagrado*, declarados Patrimonio de la Humanidad por la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en 2009.

Avanzando en las acciones para **“Recuperar y crear espacios públicos en zonas de valor ambiental y urbano en la entidad”** se concluyó la reconversión de 6,382 m<sup>2</sup> de las áreas verdes circundantes, como parte de las obras para el puente vehicular y el rescate del Puente de la Historia en San Juan del Río, cuyo objetivo fue desarrollar un paisaje natural urbano al que se incorporaron especies nativas y endémicas, adicionales a la vegetación que se logró conservar o trasplantar en el mismo sitio.

A través de esta intervención se generaron dos plazas públicas, una a cada lado del río, que cuentan con andadores, gimnasio al aire libre, zona de juegos infantiles, esculturas a escala humana, ciclo-estacionamientos y mobiliario urbano, el cual incluye luminarias, bolardos, basureros y bancas.

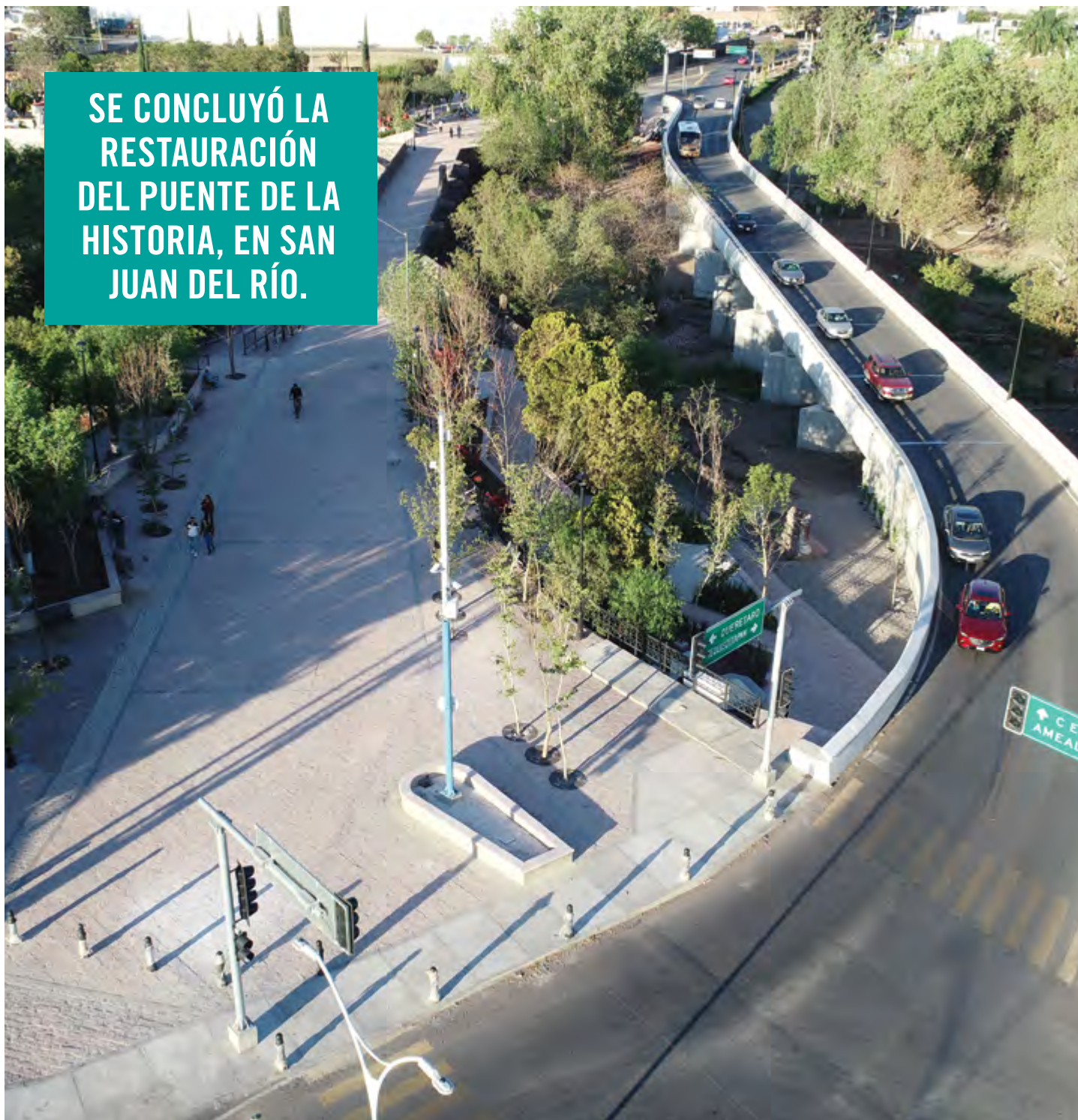
En esta obra se implementó un protocolo de actuación ambiental y social que se nutrió de la participación ciudadana para el tratamiento y conservación del medio natural en su encuentro con el entorno urbano.

Con la finalidad de **“Aprovechar los espacios residuales generados por el proceso de urbanización en las zonas metropolitanas”** se atendieron las peticiones de los habitantes del municipio de Corregidora al mejorar el alumbrado público y 2,620 m<sup>2</sup> de áreas verdes, dotándolas además de 168 m de pista para trotar, una cancha de usos múltiples apta para desarrollar deportes de conjunto tales como voleibol, fútbol y basquetbol y se incorporaron banquetas y mobiliario urbano.

A fin de **“Promover proyectos de recuperación, conservación y mantenimiento de imagen urbana entre la ciudadanía”** se terminó la segunda etapa de la mejora de la imagen urbana en el municipio de Huimilpan donde se realizó la rehabilitación integral del atrio de la Parroquia de



**SE CONCLUYÓ LA  
RESTAURACIÓN  
DEL PUENTE DE LA  
HISTORIA, EN SAN  
JUAN DEL RÍO.**



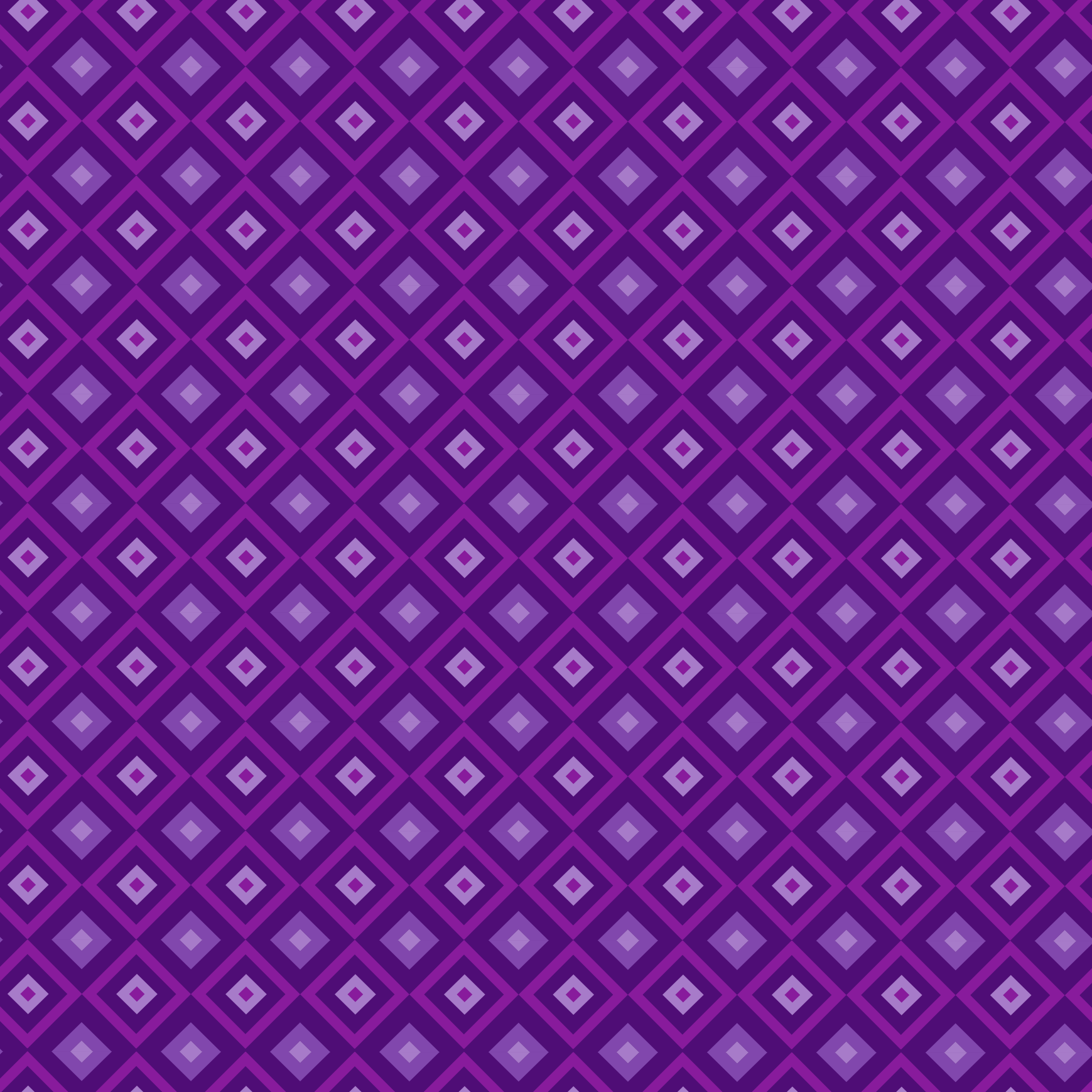
San Miguel Arcángel que incluyó: una limpieza de la barda a profundidad, la reintegración de juntas y elementos de cantera, aplanados y pintura a la cal, así como la restitución de los pavimentos del atrio y de los empedrados existentes para la circulación de vehículos.

Para ***“Fomentar la investigación y difusión del patrimonio cultural del Estado”***, se concluyó la restauración del Puente de la Historia, en San Juan del Río; monumento del siglo XVIII que forma parte del Camino Real de Tierra Adentro, incluido en la lista del Patrimonio Cultural de la Humanidad desde 2010.

El retiro de los elementos ajenos al monumento, las acciones de limpieza, liberación y consolidación realizada, permitió resaltar y conservar un hito arquitectónico que es parte de la identidad de la población queretana.

## Se terminó la segunda etapa de la mejora de la imagen urbana en el municipio de Huimilpan.





# QUERÉTARO SEGURO

IV.1 Fortalecimiento de la democracia

IV.2 Integración sistémica de la seguridad

IV.3 Consolidación del Sistema de Justicia Penal

IV.4 Protección a las personas, sus bienes y entorno

## OBJETIVO DE GOBIERNO

**“Garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos, la seguridad y el acceso a la justicia de la población generando así las condiciones para su desarrollo humano integral”.**

La actual Administración continúa realizando acciones para fortalecer la democracia en la entidad, ya que esta representa el medio idóneo para que sociedad y gobierno trabajen de la mano a través del diálogo y los canales legales de participación ciudadana, construyendo decisiones y acciones conjuntas en beneficio de la población queretana.

De acuerdo al informe del Índice de Desarrollo Democrático de México 2019, realizado por organizaciones públicas y privadas del país como el Instituto Nacional Electoral, el Centro de Estudios Políticos y Sociales, El Colegio de México, entre otros, el Estado de Querétaro se mantiene por tercer año consecutivo entre las entidades que cuentan con un alto desarrollo democrático, y mejora su posición global al pasar del noveno al cuarto lugar de la clasificación nacional respecto al informe del 2018, destacando que la entidad obtuvo mejores resultados en todas las dimensiones evaluadas, logrando el primer lugar a nivel nacional en lo referente a la *Democracia de los ciudadanos - Respeto de derechos y libertades*.

Es prioridad respetar y garantizar el cumplimiento de la ley, por lo que se mantienen las acciones para fortalecer el estado de derecho como la vía esencial para el ejercicio pleno de los derechos humanos y el logro del orden social, la seguridad jurídica y la justicia.

Conforme a los resultados del Índice de Estado de Derecho en México 2019-2020, elaborado por la organización internacional World Justice Project, por segundo año consecutivo el Estado de Querétaro se mantiene entre las entidades que cuentan con mayor fortalecimiento y respeto al estado de derecho al ubicarse en el quinto lugar del ranking nacional, destacando que dentro de los ocho factores considerados por dicha evaluación, la entidad

obtuvo el primer lugar en tres de ellos: Justicia Penal, Ausencia de Corrupción y Cumplimiento Regulatorio.

Por mandato constitucional, la seguridad es reconocida como un derecho fundamental de las personas. Por lo anterior, se continúa impulsando acciones estratégicas para mantener un entorno de paz y estabilidad social en la entidad, profesionalizando el desempeño de sus cuerpos policiales bajo la premisa del respeto a los derechos humanos y estricto apego a la legalidad.

Como muestra de ello, el 100% del personal facultado para el uso legal de la fuerza pública obtuvo el Certificado Único Policial, y cuenta con la evaluación en materia de control de confianza, lo que implica que todos y cada uno de éstos cumplen con la certificación en dicha materia, el curso de formación inicial única, la evaluación de competencias de la función y la evaluación de desempeño.

Lo anterior, conforme al informe del Centro Nacional de Certificación y Acreditación perteneciente al Sistema Nacional de Seguridad Pública, de fecha 30 de abril del 2020.

De acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019, que realiza el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el Estado de Querétaro destaca como una de las entidades mejor evaluadas respecto a las características del servicio de los policías en la vertiente, disposición que tiene la policía para ayudar a la población, al ocupar la quinta posición a nivel nacional.

**EL 100% DEL  
PERSONAL  
FACULTADO PARA  
EL USO LEGAL DE LA  
FUERZA PÚBLICA  
EN EL ESTADO DE  
QUERÉTARO OBTUVO  
EL CERTIFICADO  
ÚNICO POLICIAL.**

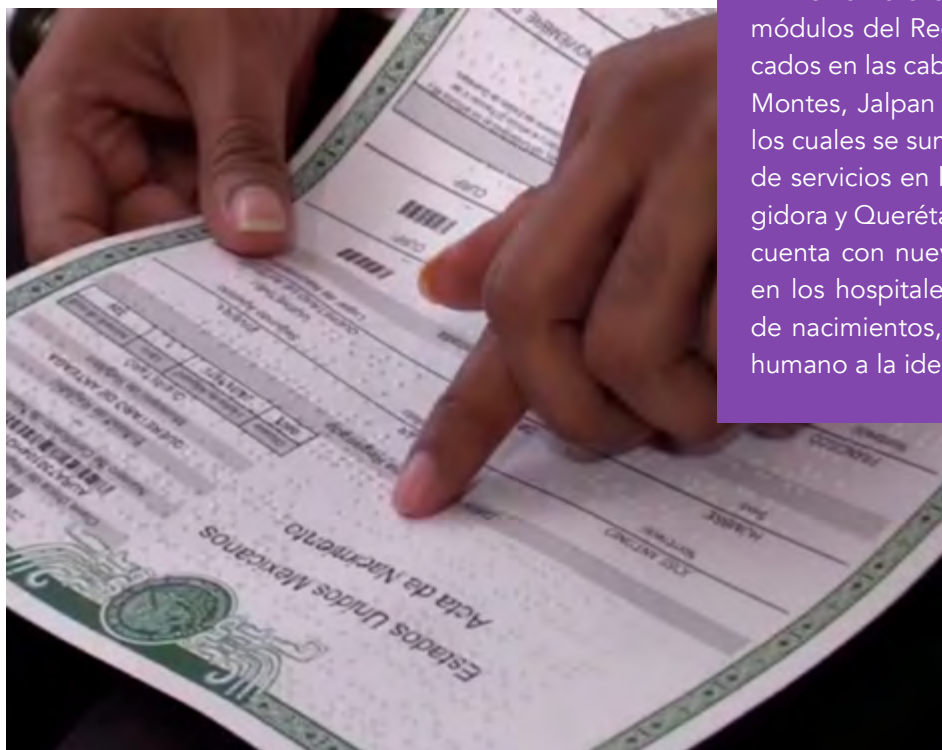


## Estrategia IV.1

# Fortalecimiento de la democracia y ejercicio pleno de los derechos humanos de los habitantes de Querétaro.

En la presente Administración se trabaja bajo la premisa de respetar, promocionar y proteger los derechos humanos de todas las personas, sin distinción, por lo que se siguen implementando acciones coordinadas que contribuyan a ello.

En este tenor, con la finalidad de proteger el derecho humano a la identidad y el interés superior de la niñez, bajo una visión de gobierno incluyente, se implementó la expedición gratuita de actas de nacimiento en formato braille, para que personas de cualquier edad invidentes o con discapacidad visual, puedan conocer los datos esenciales contenidos en sus actas de nacimiento.



En noviembre de 2019, se inició la operación de cuatro módulos del Registro Civil en los hospitales públicos ubicados en las cabeceras de los municipios de Cadereyta de Montes, Jalpan de Serra, El Marqués y San Juan del Río, los cuales se suman a los cinco que ya brindaban este tipo de servicios en los hospitales de los municipios de Corregidora y Querétaro. Por lo anterior, el Estado de Querétaro cuenta con nueve módulos de Registro Civil que operan en los hospitales públicos y privados con mayor número de nacimientos, lo cual coadyuva a garantizar el derecho humano a la identidad.

Para brindar en todo momento seguridad y certeza jurídica a la población queretana, se reconoció la implementación de la Firma Electrónica Avanzada y la inclusión de medios electrónicos para la realización de los trámites registrales de la entidad, con base a un sólido sustento jurídico a través de la reforma a la Ley del Notariado y la creación de una Ley Registral. Lo anterior contribuye a consolidar la modernización registral.

El derecho a la libre expresión es esencial para la promoción y respeto de los derechos humanos, tiene una función primordial en la consolidación y el funcionamiento de sociedades democráticas, por lo que para ***“Garantizar la libre expresión de las personas, grupos, pueblos y comunidades en el Estado de Querétaro”***, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, se llevaron a cabo 1,263 acciones de concertación y 830 mesas de trabajo cuyo objetivo fue brindar la libertad de difundir e intercambiar información e ideas entre sociedad civil organizada y gobierno, además se fortaleció el orden y la tranquilidad social a través del diálogo como instrumento base para la construcción de acuerdos.

Se impartió capacitación a 228 ciudadanos de comunidades y ejidos, con

el objeto de crear las condiciones suficientes para que dichos núcleos de población adquirieran conocimientos para defender sus derechos y no se encuentren en desventaja frente a terceros.

La Administración Pública Estatal, impartió 62,305 asesorías en materia de defensa penal pública, civil, familiar, mercantil, agraria, entre otras; con el fin de defender los intereses de los ciudadanos, en el entendido que el derecho de acceso a la justicia está íntimamente ligado al derecho de la libertad de expresión, en el sentido de poder denunciar alguna exigencia individual o colectiva; esto implica que el gobierno debe realizar esfuerzos para proteger y garantizar ambos derechos.

Se realizaron 55 reuniones de trabajo para gestión de apoyos de infraestructura y coordinación general con líderes y organismos religiosos; se llevaron a cabo 434 foros y actividades religiosas en los centros penitenciarios del Estado de Querétaro contando con un aforo de 6,643 internos, como parte del respeto al derecho de libertad religiosa; lo anterior, permitió fortalecer la relación entre el gobierno y las asociaciones religiosas basado en un diálogo permanente.



## Se renovó la vigencia del certificado del ISO 9001:2015 otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación y la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013.

En aras de *“Promover la cultura de la legalidad en el Estado de Querétaro”* y para garantizar los derechos de seguridad y certeza jurídica de la ciudadanía respecto de los actos que deban registrarse para surtir efectos contra terceros o bien para garantizar los derechos de la personalidad; en el periodo que se informa, se llevaron a cabo 201,493 inscripciones en materia patrimonial, comercial, agraria y del estado civil de las personas; asimismo, se realizaron 372,514 certificaciones sobre documentos que obran en archivos de la entidad, para acreditar la veracidad de los mismos al ser cotejados con su original.

En materia mercantil e inmobiliaria, se llevaron a cabo 221,931 trámites relacionados con el Archivo General de Notarías para garantizar el derecho a la seguridad jurídica y con ello otorgar certeza legal tanto a personas físicas como morales, al ser una fuente de acceso público respecto de los hechos y actos oponibles a terceros. De igual forma, se otorgó oportuna respuesta a 70,496 consultas a través del módulo presencial del Sistema de Información Registral (SIRE).

Con el propósito de mantener la armonización y homogeneidad entre el bien materia de inscripción con sus antecedentes registrales, se realizó la vinculación de 26,000 folios reales. En otro sentido, se renovó la vigencia del certificado del ISO 9001:2015 otorgada por el Instituto Mexicano de Normalización y Certificación y la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información ISO 27001:2013.



A través de la permanencia de la campaña *Septiembre mes del testamento*, en la que se tuvo un registro de 7,524 avisos de testamento, se fortaleció la seguridad jurídica sobre el patrimonio tanto de propietarios como de herederos. Adicionalmente, se emitieron 129 resoluciones en materia de regularización de predios urbanos y rústicos establecidos en distintos municipios.

Como parte de las acciones para garantizar el derecho a la identidad de las personas, se expidieron 4,649 Claves Únicas de Registro de Población, con lo cual se otorgó certeza jurídica a los ciudadanos, ya que su identidad no será modificada más que por procedimientos regulares y legales. Además, se efectuaron 5,390 procedimientos de rectificaciones de actas, 202 registros extemporáneos y 38 aclaraciones de actas del estado civil.

Se atendieron 13,280 solicitudes relacionadas con el trámite de legalización y apostilla de documentos, con dicho trámite, los beneficiarios obtienen certeza jurídica al certificar la autenticidad de firmas y sellos que contienen los documentos con efectos dentro y fuera de la entidad.

En continuidad al orden normativo, se realizó la publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado “La Sombra de Arteaga” de 1,056 documentos que fortalecieron el marco normativo y regulatorio aplicable al Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro. De igual manera se efectuó el registro de 221 documentos relacionados con entidades paraestatales, con el objeto de perfeccionar el orden administrativo y dar certeza jurídica a éstas.

Para garantizar los derechos del Estado y la defensa de sus intereses, se tramitaron 3,212 juicios, que tuvieron como finalidad salvaguardar los mismos a través del debido proceso.

Con el objetivo de garantizar la seguridad y otorgar certeza jurídica a los ciudadanos, se atendieron de forma gratuita

## SE ATENDIERON DE FORMA GRATUITA 758 JUICIOS EN TEMAS DE ORDEN CIVIL, FAMILIAR Y MERCANTIL.

758 juicios en temas de orden civil, familiar y mercantil; en materia penal se brindaron gratuitamente los servicios jurídicos de una defensa integral, ininterrumpida, oportuna, técnica y eficiente a través de 42,180 actuaciones, tanto en el sistema penal acusatorio en fase de investigación inicial, como en los distintos sistemas de enjuiciamiento: acusatorio, ejecución de sanciones, tradicional y adolescentes. En este mismo sentido, 7,256 ciudadanos fueron representados en distintas audiencias llevadas a cabo ante los tribunales competentes y se interpusieron 221 medios de impugnación ordinarios y extraordinarios para la defensa de sus intereses.

Para salvaguardar el principio de la legalidad, en materia de evaluación de riesgos procesales y con la finalidad de que la autoridad pueda determinar si representa un riesgo o no que el imputado pueda sustraerse del proceso penal y llevarlo en libertad, se realizaron 2,342 actuaciones y se asistió a 2,301 imputados, garantizando con dicho proceso los principios de presunción

## Se continuó realizando trabajos de regulación, manejo transparente y buenas prácticas de las Instituciones de Asistencia Privada.

de inocencia, igualdad, mínima afectación, objetividad, imparcialidad y confidencialidad.

En materia de abatimiento al clandestinaje y promoción de la regularización en temas relacionados con almacenaje, venta y porteo de bebidas alcohólicas, se realizaron 5,334 verificaciones del correcto funcionamiento a los establecimientos que comercializan este tipo de productos y 5,621 diligencias relacionadas con trámites concernientes a permisos y licencias de alcohol.

Con el fin de contribuir con el mejoramiento de las circunstancias y condiciones de vida de la población vulnerable, se continuó realizando trabajos de regulación, manejo transparente y buenas prácticas de las Instituciones de Asistencia Privada a través de 2,997 supervisiones; cabe destacar que 87 instituciones obtuvieron el certificado anual de registro, acatando con dichas acciones las disposiciones normativas en la materia.



Como parte de la vinculación estratégica y el trabajo coordinado que se mantiene entre la Legislatura del Estado y el Poder Ejecutivo para ***“Gestionar la alineación de la legislación estatal al marco jurídico nacional”*** en el periodo que se informa, se estudiaron, elaboraron y publicaron 15 normas jurídicas en beneficio de los ciudadanos y el fortalecimiento del marco jurídico del Estado de Querétaro. Entre dichas normas, sobresalen las siguientes:

- Plan Estratégico Cosmos.

El plan de trabajo de la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, tiene como objetivo el conocimiento de las diversas dimensiones de la operación del sistema de justicia penal para la evaluación pública, como un ejercicio de transparencia, con un enfoque en el derecho humano de acceso a la justicia en su renovada acepción extensa y con una constante organizacional de mejora continua, por un plazo determinado de cinco años que define el rumbo de las acciones por desarrollar de manera individual por los diversos actores institucionales de la justicia penal.

- Ley que reforma el artículo primero transitorio de la Ley que reforma y deroga diversas disposiciones de la Ley de Movilidad para el Transporte del Estado de Querétaro, en materia de taxímetros.

Esta ley tiene como objeto atender adecuadamente las necesidades de desplazamiento tanto actuales como futuras, en relación con los centros de población, polos de desarrollo industrial o comercial y de cualquier otro que lo requiera, buscando siempre elevar la calidad de vida de las personas.

- Ley que reforma y adiciona diversas disposiciones del Código Penal para el Estado de Querétaro.

Se tipifica el delito de usurpación de identidad, destacando que a través de ese modus operandi se cometen una gran cantidad de delitos y requieren un marco jurídico robusto que amplíe los alcances del robo o suplantación de identidad y que atribuya competencias específicas para su conocimiento, seguimiento y posible sanción, en aras de evitar que un problema que atañe a todos, acabe por no ser responsabilidad de nadie.

**SE TIPIFICA  
EL DELITO DE  
USURPACIÓN DE  
IDENTIDAD.**





- Reglamento del Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro.

Esquema de disposiciones que habrán de regular el funcionamiento, estructura, atribuciones y administración del Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro, de conformidad con la nueva Ley Registral del Estado de Querétaro.

Como parte de las acciones primordiales de la presente Administración, se continuó trabajando para **“Garantizar el respeto a los derechos humanos en la actuación de las autoridades del Estado de Querétaro”** a través del fortalecimiento de esquemas de atención eficaces y oportunos, por lo que en el periodo que se informa, 3,412 servidores públicos estatales y municipales se capacitaron a través de la impartición de 49 cursos presenciales y por medios electrónicos, en temáticas relacionadas a este tema en la administración pública, igualdad de género, prevención de la tortura, entre otros.

En lo que va de la Administración se alcanzó la cifra de 9,707 funcionarios con capacitación acreditada. De igual forma, para garantizar que los servidores públicos que integran la Administración Estatal se apeguen a la cultura de respeto y observancia a los derechos humanos, se brindaron 34

asesorías para el mejor desempeño de sus funciones.

Como muestra del respeto a los órganos autónomos en materia de defensa a los derechos humanos de los tres órdenes de gobierno, se dio atención a cuatro recomendaciones y a 15 pronunciamientos. Igualmente, se brindó atención a seis exhortos del Senado de la República a través de los cuales se determinó realizar acciones que fortalecieron la libertad de prensa, de expresión, la seguridad y protección de los derechos humanos de las personas que ejercen el periodismo, el reconocimiento del desplazamiento forzoso, entre otros.

En materia de búsqueda de personas y en un marco de respeto, se trabajó en coordinación con 12 organizaciones de la sociedad civil y familiares de personas no localizadas, cuyo resultado fue la atención a 499 personas. Aunado, para fortalecer los mecanismos de vinculación y participación con la sociedad civil, se impartió capacitación a 1,858 ciudadanos y a servidores públicos del ámbito estatal y municipal en temas de implementación del Protocolo de Búsqueda de Personas y la prevención del delito de desaparición y no localización de personas, entre otros.



En apego a los principios de legalidad y respeto al estado de derecho, se concretaron acciones tendentes a fortalecer y concientizar respecto de los derechos humanos de los adolescentes a los que se les impute o resulten responsables de la comisión de delitos, por lo que se mantuvo la certificación del Programa Estatal de Alimentación y Actividad Física, mediante la realización de diversas acciones como: actividad física, recreación, evaluaciones del estado nutricional, supervisión de condiciones de cocina, entre otros.

En el marco del respeto al derecho de protección a la salud de los adolescentes internos, se impartió a la totalidad de la población, cuatro pláticas de prevención y de enfermedades de transmisión sexual.

Se conservó la acreditación otorgada por la Asociación Americana de Prisiones mediante la realización de diversas acciones que permiten mantener los estándares de seguridad, protección, orden, cuidado, programas y actividades, entre otros.

La Administración Pública Estatal, implementó acciones para **"Fomentar la participación ciudadana plural e incluyente en la gestión pública estatal"**, a través de una cultura cívica y de legalidad, por lo que se realizaron 33 reuniones de los Consejos de Concertación Ciudadana, principalmente en los rubros de mejoramiento ambiental, desarrollo urbano y turismo.

Por otro lado, se efectuaron nueve sesiones de los Consejos de Participación Ciudadana temáticos de seguridad, juventud y educación que generaron propuestas y acuerdos que contribuyen a la vinculación efectiva con la ciudadanía.

Con el objetivo de integrar la coordinación de los sistemas municipales de participación ciudadana, se llevó

acabo el *Primer Encuentro de Consejeros de Participación Ciudadana CIVITAX* con la participación de 80 ciudadanos donde se discutieron temas de actualidad en materia de esta materia.

Adicionalmente se implementó el Modelo Querétaro de Participación Ciudadana el cual promueve una estructura secuencial para llevar por fases la construcción, implementación y fortalecimiento de mecanismos de participación de acuerdo con las condiciones sociales, geográficas y económicas de las regiones, dando como resultado la conformación de 42 consejos municipales de participación ciudadana.

Durante el periodo que se informa se capacitó en materia de participación y atención ciudadana a 260 servidores públicos de 17 municipios.



## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La Administración Estatal, con el fin de combatir y mitigar los efectos de la enfermedad por el virus SARS-CoV2 (COVID19) implementó, entre el 13 de marzo al 31 de julio de 2020, 330 disposiciones legales cuyo contenido se enmarca en la necesidad de tomar medidas de distanciamiento social y de seguridad sanitaria, afectando el funcionamiento cotidiano de las instituciones e incorporando medios alternativos, ordenamientos que han sido publicados en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

En relación con la preservación de los derechos humanos de niñas, niños y adolescentes, se llevó a cabo un conversatorio para adolescentes con la finalidad de conocer sus inquietudes sobre las problemáticas que trae consigo la contingencia sanitaria y sus propuestas sobre qué consideraban que debía hacer la Administración Pública Estatal para la protección de las niñas, niños y adolescentes durante la epidemia. Adicionalmente se brindó asesoría a servidores públicos de los 18 municipios de la entidad con el objeto de dar a conocer metodologías de atención, protocolos, lineamientos y acciones prioritarias de atención a niñas, niños y adolescentes durante la pandemia.

En materia de registro civil, para la emisión del acta de defunción de forma ágil y gratuita a familiares de personas finadas a causa de COVID-19 se trabajó, en coordinación con la autoridad de salud estatal y otras instancias, en la aplicación de los lineamientos para el manejo de cadáveres por esta enfermedad para realizar la inscripción del acta de defunción, así como la emisión de los permisos de traslado y cremación de cadáveres, lo que garantizó la celeridad y gratuidad en el trámite a los familiares.

Con respecto a la socialización con sectores y líderes que emprendió la presente Administración se realizó promoción y difusión de las medidas sanitarias para la prevención y contención del SARS-COV-2 con líderes

de diversos sectores económicos y gremios, por señalar algunos: transportistas, taxistas, comerciantes establecidos y ambulantes, tianguistas y locatarios de mercados, impactando de manera directa a un total de 348 líderes.

Se mantuvo contacto con 120 representantes de núcleos agrarios en la entidad, con la finalidad de supervisar el estado de salud de ejidatarios y detectar sus necesidades. Derivado de lo anterior se canalizaron apoyos a 71 familias que por su situación de vulnerabilidad lo requerían, en los municipios de Colón, Corregidora, Ezequiel Montes, Landa de Matamoros, El Marqués, Pedro Escobedo, Querétaro y San Juan del Río.



## Estrategia IV.2

### Integración sistémica de la seguridad en el Estado de Querétaro.

Una de las principales vertientes de la seguridad ciudadana, es sin duda el establecimiento de canales de comunicación dinámicos y de integración con los diferentes sectores de la sociedad, a fin de conocer su perspectiva y propuestas con respecto a la seguridad en la entidad y apropien los conceptos de cultura de la denuncia y de la legalidad, en el que puedan superarse las tradicionales reticencias y dudas existentes sobre la eficacia y ética con la que se conduce la acción de la autoridad, particularmente la encargada de la seguridad, para responder a la ciudadanía y atender las problemáticas que les aquejan.

El Consejo Estatal de Seguridad, órgano rector del Sistema Estatal de Seguridad, elaboró y aprobó en el último año, acciones para el fortalecimiento del estado de fuerza y capacidades institucionales estatales y municipales en materia de seguridad, con el objetivo de atender las directrices establecidas por la Federación y por normas estatales aprobadas por la Legislatura local. De forma reciente, implementó medidas para la aplicación de las recomendaciones de la autoridad sanitaria, a fin de atender la emergencia derivada de la pandemia por COVID-19 en cada una de las instancias que integran la Administración Estatal, para cumplir con sus fines y promover el distanciamiento social a partir de la observancia de las medidas legales y administrativas aplicables.



## EL ESTADO DE QUERÉTARO, PRIMERA ENTIDAD EN LOGRAR EL CUMPLIMIENTO DE LOS LINEAMIENTOS DE SECRETARIADO EJECUTIVO DEL SISTEMA NACIONAL DE SEGURIDAD PÚBLICA.



En seguimiento a los múltiples acuerdos emanados por el mismo Consejo, es que las corporaciones de seguridad cuentan con el modelo de profesionalización requerido para ejercer sus funciones bajo criterios de actuación establecidos en la normatividad aplicable, resultado de ello es la actualización del Certificado Único Policial (CUP), mismo que refleja el buen desempeño de los policías y que es requisito de permanencia. Siendo el Estado de Querétaro la primera entidad en lograr el cumplimiento de los lineamientos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, incrementando así la calidad en la prestación de sus servicios y consecuentemente la confianza de la ciudadanía.

La presente Administración, recibió el premio TRI-ARCO otorgado por la Comisión de Acreditación de Agencias de Aplicación de la Ley a las Agencias de Seguridad Pública, una vez que acreditaron a su Departamento de Policía, Academia de Policía y Centro de Comunicaciones. El Estado de Querétaro se encuentra entre las cinco entidades mexicanas que cuentan con tal distinción y dentro de las veintidós a nivel internacional, lo cual permite confirmar que la Policía Estatal se caracteriza por ser respetuosa de las normas sobre recursos públicos, políticas

administrativas y procedimientos operativos de carácter internacional, con lo que se deja constancia de la excelencia profesional de la actuación policial y la coordinación entre las agencias.

Por lo que respecta a la operación policial, destaca el Informe de Detenidos de la Fiscalía General de la República, en el cual, el Estado de Querétaro aparece como la tercera entidad federativa en la que se realizan más detenciones del fuero federal, solo por debajo de Chihuahua y Baja California, situación que deja patente el arduo trabajo realizado por las corporaciones policiales, en beneficio de la seguridad de la población queretana.

Con el objeto de *“Implantar una nueva cultura de prevención del delito en la ciudadanía”*, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, se capacitó a 13,731 personas de diversos sectores de la sociedad a las que se les otorgó información en materia de cultura de la prevención, medidas de protección y autocuidado a favor de grupos vulnerables; la prevención de delitos patrimoniales, uso responsable de las redes sociales, prevención de adicciones, violencia escolar, y organización comunitaria con comerciantes y habitantes del centro histórico.

Con la conformación de redes de sororidad en los municipios y gracias a la participación de 345 personas, se continuó con la capacitación de líderes municipales en cultura de la prevención.

Reafirmando el compromiso de la Administración Pública Estatal para contribuir a difundir la integración de un enfoque sistémico de la seguridad y sumar aspectos de la cultura de la prevención del delito, con la participación de 22,973 personas, se impulsó la sana convivencia y el fortalecimiento de factores de protección que inciden en las adicciones, a través de la promoción de ambientes saludables, con un enfoque integral y diferenciado, además se llevaron a cabo acciones como premiaciones de ligas deportivas; y el proyecto denominado ICEBERG, un ejercicio de narración colectiva sobre las violencias, en el cual artistas locales recibieron armas de juguetes y los usaron como materia prima para fabricar piezas que pretendieron provocar reflexiones sobre la violencia y la consecuencias del delito; los juguetes bélicos fueron recolectados durante las Jornadas de Sana Convivencia *La Creatividad, Tu Mejor Arma*, colaborando para ello, el Colectivo Constelación Huarache y Espacio Cultural *BEMA*; adicionalmente se llevó a cabo un canje de juguetes bélicos, en un Centro de Atención Múltiple, en el municipio de Querétaro.

**En el proyecto denominado ICEBERG, artistas locales recibieron armas de juguetes y los usaron como materia prima para provocar reflexiones sobre la violencia.**



**SE CELEBRARON OCHO ACUERDOS  
INTERINSTITUCIONALES EN  
MATERIA DE PREVENCIÓN SOCIAL Y  
PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**



A efecto de promover la contribución y participación ciudadana, fomentando valores familiares, con un alcance de 267,681 personas beneficiadas, se desarrollaron los siguientes proyectos:

- Campaña estatal *Hagamos equipo*.
- Encuentro estatal de prevención social *Querétaro en Positivo; Juntos Construyendo Seguridad*.
- Concurso estatal *Gánate una Guitarra*.
- Concurso y festejo virtual por el día de la niñez.
- Micro encuestas de percepción de seguridad.
- Instalación de una sala de lectura.

Dando seguimiento al trabajo coordinado entre dependencias federales, estatales y municipales, se celebraron ocho acuerdos interinstitucionales en materia de prevención social y participación ciudadana, además en coordinación con el Ejecutivo Federal, se difundieron las campañas denominadas *Aquí Estoy y ¿Puedes Verme?*, referentes al tema de prevención de trata de personas; y se colaboró con la Coordinación Nacional Antisecuestro, en la difusión de la campaña de

prevención en materia de secuestro y extorsión en la entidad.

Para "***Diversificar los mecanismos de prevención del delito en el Estado de Querétaro***", en el periodo que se informa, se impartieron nueve talleres con la participación de 377 personas, con el tema de *Sistemas de Retención Infantil y Primeros Auxilios*; por otro lado, se llevaron a cabo jornadas de integración comunitaria y fomento a la lectura, jornadas para adultos mayores y personas con discapacidad; en la *Feria Internacional Ganadera, Querétaro 2019* se colocó un stand de prevención social y se realizaron campañas permanentes de prevención social por medio de redes sociales, cuyo alcance fue de 410,198 personas. Además, se continúa trabajando activamente con los 17 Comités Municipales de Prevención Social.

Dentro de las acciones realizadas para prevenir la seguridad vial, mediante la iniciativa *Que en Querétaro No Te Pase*, se logró la participación de 34,406 habitantes para el fortalecimiento de aptitudes, hábitos seguros, buenas prácticas de educación vial y se reforzó la coordinación con dependencias estatales y municipales, con activaciones viales, parques viales itinerantes, simulacros y prevención de accidentes de tránsito,



capacitaciones en educación vial, actividades con motociclistas y conformación de brigadas viales con madres y padres de familia.

Mediante el trabajo transversal y de coordinación con municipios, a través de una agenda estratégica y respetando los propósitos establecidos en *Defendamos Querétaro*, se brindó atención a 435,031 personas con acciones como escuela para madres y padres de familia y promoción de la denuncia sobre conductas sospechosas, de igual forma se realizaron actividades focalizadas en permear la prevención social de adicciones y de accidentes de tránsito.

Por medio de capacitaciones en tema de cultura de la legalidad, prevención de conductas ilícitas, “Donación y Trasplantes de Órganos”, difusión del Programa Alerta Amber y uso responsable del número único de emergencias 9-1-1, se impulsa el respeto a los derechos humanos y no discriminación con un enfoque de prevención social, beneficiando a 1,467 personas.



Como parte del fortalecimiento de competencias y habilidades en materia de prevención social y participación ciudadana, se capacitó a 197 servidores del estado y actores sociales estratégicos a través de la certificación en *Gestión de Estrategias de Seguridad y Convivencia Ciudadana*, el diplomado en *Prevención y Atención de Familias de Jóvenes en Conflicto con la Ley* y la capacitación especializada en materia de prevención social de la violencia y la delincuencia en la zona serrana.

Con el fin de **“Establecer un modelo de operación profesional, eficaz y confiable para la seguridad, alineado al marco jurídico nacional en el Estado de Querétaro”**, se implementó el nuevo modelo de profesionalización del personal facultado para el uso legal de la fuerza pública, mismo que contribuye en la integración de manera sistémica a la seguridad, teniendo como propósito que el personal de seguridad pública cumpla con las disposiciones establecidas en la *Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública* en materia de profesionalización, bajo el uso homogéneo del lenguaje y el conocimiento de la normatividad para su aplicación objetiva, la aportación de



un mismo estrato de conocimientos y habilidades para todos los policías preventivos que ejerzan sus funciones en cualquier parte del Estado de Querétaro y el desarrollo de las competencias laborales que permitan resolver problemas concretos de seguridad.

En concordancia con lo anterior, se formaron 83 nuevas y nuevos policías preventivos que fueron dados de alta en 13 corporaciones de seguridad pública; 27 nuevos custodios penitenciarios y 45 evaluadores de riesgos procesales, supervisores de medidas cautelares y suspensión condicional del proceso.

Con el objeto de continuar implementando mecanismos de control y evaluación que propicien una actuación confiable y transparente, se llevaron a cabo dos procesos de reclutamiento y selección para reforzar la plantilla operativa de la Policía Estatal, registrando a 206 aspirantes que cumplían con los requisitos de ingreso para seleccionar a los mejores perfiles e ingresarlos a la formación inicial única.

El enfoque de las capacitaciones y actualizaciones otorgados al personal antes mencionado fue en materia de: derechos humanos, cadena de custodia, grupo táctico, manejo de crisis, especialización de policía procesal, uso de la fuerza y legítima defensa, teoría del delito, perspectiva de género, psicometría forense, unidad de análisis, medicina táctica, identificación de armas de fuego y explosivos; entre otros.



En este mismo sentido, se capacitó y actualizó en forma continua a 1,782 elementos integrantes de las instituciones de seguridad del Estado de Querétaro; esta cifra significa que el 45% de policías estatales y municipales, ya se encuentran especializados y actualizados en temas orientados a mejorar su actuación.

# 45%

Por otra parte, a efecto de garantizar una atención con perspectiva de género, se llevaron a cabo acciones de capacitación y sensibilización para 251 servidoras y servidores públicos de diversas dependencias de gobierno estatal y municipal, enfocadas en tópicos de género y derechos humanos de las mujeres; sin dejar de mencionar también la valiosa participación de las corporaciones policiacas que sumaron 448 oficiales de policía capacitados, y dando continuidad a las alianzas interinstitucionales, se capacitó a 181 integrantes del personal de salud de clínicas y hospitales del IMSS en Querétaro, Corregidora y San Juan del Río.

Bajo esta arista, se gestionó que el personal administrativo y operativo, preferiblemente de nuevo ingreso, recibiera capacitación en línea sobre la materia, resultando que 128 de ellos acreditaron 40 horas de instrucción durante el mes de septiembre de 2019 y 117 más en el mes de abril de 2020.

Se consolidó el registro individual del proceso de profesionalización de la totalidad de los integrantes de las instituciones de seguridad del Estado de Querétaro, mediante la integración de expedientes que dan cuenta del proceso de formación y capacitación de cada uno de los elementos facultados para el uso legal de la fuerza en el Estado.

De igual forma, como parte del *Modelo de Profesionalización Policial y de Custodia*, se implementó en las corporaciones policiales estatales y municipales un proceso de evaluación del desempeño homologado cuyo resultado positivo arrojó la aplicación de 252 evaluaciones a policías estatales y 251 a policías municipales bajo los lineamientos del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Con estas acciones se logró que la totalidad del personal facultado para el uso legal de la fuerza cuenta con CUP,

lo que implica que cumplen con formación inicial y tienen resultado aprobatorio y vigente en evaluaciones de control de confianza, desempeño y competencias.

De forma particular, en materia de control de confianza, y con el fin de brindar certeza jurídica en el cumplimiento del perfil necesario para desempeñar las funciones del personal adscrito a las instituciones de seguridad pública en el Estado, se efectuaron 2,506 procesos de evaluación de control de confianza realizados a nuevos aspirantes, participantes en procesos de permanencia y en concursos por oposición; 1,425 exámenes toxicológicos sorpresivos para descartar el consumo de sustancias ilegales por parte del personal en activo de instituciones estatales y municipales; asimismo se realizaron 1,343 evaluaciones para la renovación de la licencia oficial colectiva para portación de armas de fuego.



**SE EFECTUARON  
2,506 PROCESOS  
DE EVALUACIÓN  
DE CONTROL  
DE CONFIANZA  
REALIZADOS  
A NUEVOS  
ASPIRANTES.**



## El 100% del personal facultado para el uso legal de la fuerza en el Estado de Querétaro, cuenta con resultado vigente en materia de control de confianza.



Con base en el reporte emitido por el Centro Nacional de Certificación y Acreditación, el 100% del personal facultado para el uso legal de la fuerza en el Estado de Querétaro, cuenta con resultado vigente en materia de control de confianza. En este rubro se resalta que, la presente Administración exigió que la totalidad del personal facultado para el uso legal de la fuerza fuera evaluada en control de confianza, certificación que se renovará periódicamente conforme al perfil de puesto.

En cuanto al seguimiento del procesamiento de muestras biológicas para el Banco de Datos de Perfil Genético, como parte de las 10 Acciones por la Seguridad, Integridad Policial y Fortalecimiento Institucional, se incorporaron 1,251 muestras de personal de nuevo ingreso y se integró a dicho registro a personal administrativo de seguridad estatal y de la Fiscalía General del Estado de Querétaro.

Como parte de los apoyos para el acceso a la vivienda y mejoramiento para la calidad de vida para personal facultado para el uso legal de la fuerza, se benefició con \$100,000 pesos a 71 policías estatales. En el mismo sentido, se otorgaron 153 reconocimientos a policías estatales; 72 a la perseverancia, once al mérito, 28 al valor policial y 29 a la eficiencia, y como un hecho sin precedentes, se entregaron 13 reconocimientos a la eficiencia a personal jubilado.

La presente Administración refrendó su compromiso de fortalecer y equipar a las corporaciones de seguridad en el Estado de Querétaro, por lo que se adquirieron 38 patrullas y 37 más fueron gestionadas para los municipios; 894 elementos policiacos recibieron uniformes y equipamientos, y se gestionaron y entregaron 750 uniformes y botas a las corporaciones municipales de seguridad, todo ello para que estén en condiciones de brindar atención de calidad a todos los ciudadanos, en la prevención de conductas

delictivas. A efecto de brindar seguridad al personal operativo y tener mejores mecanismos de control policial, se instalaron equipos de video a bordo en el 100% de las unidades vehiculares, mismas que transmiten en tiempo real al Centro de Información y Análisis para la Seguridad de Querétaro.

Se llevó a cabo el primer *Concurso por Oposición para la obtención de Grados Jerárquicos en la Policía Estatal*, a través de una convocatoria pública, a la cual se inscribieron 480 aspirantes cuyo resultado fue la entrega de 33 grados. El propósito del concurso fue garantizar los fines de la carrera policial del personal facultado para el uso legal de la fuerza pública y dar cumplimiento al principio de igualdad de oportunidades en la certificación, evaluación, promoción y reconocimiento del desarrollo profesional con base en el mérito, conocimiento y experiencia.

Como parte del fortalecimiento de los esquemas de actuación y coordinación interinstitucional, para hacer de la seguridad un ejercicio cotidiano, se realizaron 5,716 operativos de seguridad mediante recorridos de prevención y vigilancia, de los cuales se derivó la inspección de 95,998 personas y 59,225 vehículos, dando como resultado la detención de 8,076 personas por delitos del fuero común y 243 del fuero federal. Lo anterior, privilegia el trabajo preventivo y el despliegue de la operación policial, promoviendo en todo momento el respeto a la legalidad, al regirse los elementos policiacos bajo un Código de Conducta, que los obliga a la rendición de cuentas y garantiza los derechos humanos de las personas.

En materia de narcomenudeo, se logró la detención en flagrancia de 1,078 personas, con lo que se evitó la introducción y consumo de 188,926 gramos de sustancias ilícitas. Adicionalmente en coordinación interinstitucional se apoyó en la realización de 80 cateos y diez participaciones para la búsqueda y localización de personas.

En el caso del delito de robo a transeúnte, se logró la detención de 114 personas, algunas de las cuales actuaban de forma reiterada, por lo que su detención y la acumulación de carpetas de investigación permitió la disminución del 13% en el número de carpetas iniciadas, en el mismo periodo por este delito respecto al año anterior. Por cuanto hace a los casos de robo a casa habitación, este disminuyó un 21%, asegurando a 138 personas por este delito.

## PRIMER CONCURSO POR OPOSICIÓN PARA LA OBTENCIÓN DE GRADOS JERÁRQUICOS EN LA POLICÍA ESTATAL.

Por violación a la Ley Federal de Armas de Fuego y Explosivos, se logró la detención de 416 personas, obteniendo un aumento del 5.4% comparado con el año anterior, asegurando 578 armas y 475 cartuchos obteniendo con ello un aumento del 13% comparado con el año anterior, asimismo se realizaron 21 inspecciones internas a los servidores públicos y corporaciones inscritas a la Licencia Oficial Colectiva 144, en aras de vigilar el cumplimiento de la normatividad aplicable en la materia.

Como parte de la estrategia contra la delincuencia en relación a delitos cometidos a través de Tecnologías de Información y Comunicación conocidas comúnmente como TIC's , se realizaron acciones tendentes al análisis contra la delincuencia misma, que derivaron en la intervención oportuna de la policía cibernética con 2,382 atenciones ciudadanas, dando como resultado 596 carpetas de investigación iniciadas por conductas como fraudes electrónicos, robos de identidad o de información personal; se efectuaron 171 sesiones de campañas de prevención de delitos cibernéticos con impacto a un total de 13,585 personas.

Referente al cumplimiento de lo establecido en el Reglamento para la Prestación de Servicios de Seguridad

Privada en el Estado de Querétaro, se integraron al padrón de prestadores del servicio 62 nuevas empresas auxiliares de la seguridad pública.

En este mismo sentido, se realizaron 282 operativos en los que se llevó a cabo la supervisión de un total de 6,411 elementos pertenecientes a empresas de seguridad privada. Aunado a ello se aplicaron exámenes toxicológicos a 1,379 elementos, de los cuales el 13% dio resultado positivo lo que derivó en el cese de 184 elementos.

De esta manera se garantiza que las y los empleados de empresas de seguridad privada actúen en estricto apego a la ley durante su servicio, protegiendo con ello a la ciudadanía y el patrimonio público y privado.

Por cuanto ve al régimen disciplinario de los elementos de policía, se logró contar con un procedimiento disciplinario policial ágil y sencillo, que permite acceder a una justicia pronta y expedita, que cumple además con el debido proceso y garantiza la legalidad en la aplicación de dicho régimen, esto mediante la última reforma normativa en materia de seguridad, realizada al Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial, Profesionalización y Régimen Disciplinario de la Secre-



taría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Con el fin de prevenir conductas delictivas o peligrosas que afecten el desempeño de las corporaciones policiales y empresas de seguridad privada, se efectuaron 7,272 consultas de aspirantes en el Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública y el Sistema Único de Información Criminal de personal de empresas de seguridad privada y de corporaciones de seguridad pública, esto es, 5,599 de empresas de seguridad privada y 1,673 de corporaciones de seguridad pública.

En este mismo sentido, se registraron 1,806 inscripciones, a través del Registro Nacional de Personal de Seguridad Pública, de las cuales, 1,244 corresponden a personal operativo de empresas de seguridad privada y 562 a personal operativo de las corporaciones de seguridad pública, quienes demostraron cumplir con los requisitos de ingreso y permanencia establecidos en la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, para continuar en el servicio activo.

Por último, se llevó a cabo el registro de 1,138 bajas de personal, de las cuales 517 corresponden a empresas de seguridad privada y 621 a corporaciones de seguridad pública, sentando así un antecedente para futuras consultas que permitan identificarlos ante la probable comisión de hechos delictivos.

Con estricto apego a los derechos humanos y a través de la aplicación del marco normativo, la presente Administración logró ***“Impulsar la aplicación de los mecanismos alternativos de solución de conflictos en el Estado de Querétaro”***, a través de la atención de las y los involucrados en una controversia penal. De tal forma, se ofrecieron servicios en materia de justicia alternativa a 14,303 ciuda-



danos queretanos, mediante la recepción de 7,842 carpetas de investigación, de las cuales se generaron 6,216 acuerdos reparatorios satisfactorios cuyo monto alcanzó la cifra de 61.57 MDP de pesos en favor de las víctimas u ofendidos del delito.

Derivado del convenio de colaboración en materia de profesionalización, para dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Nacional de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia Penal, 35 facilitadoras y facilitadores obtuvieron su certificación y se encuentran debidamente registrados en el Padrón de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia. Conscientes, además de la relevancia del respeto y garantía a los derechos humanos dentro del proceso penal, los facilitadores certificados, reforzaron sus conocimientos en la materia con el *Curso de Teoría y Fundamentación de los Derechos Humanos y su*



*aplicación en los Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias.*

Para fortalecer la profesionalización de las y los operadores del *Modelo de Atención por Expectativas*, y buscando que sean profesionales de la justicia penal con sentido de identidad, responsabilidad social y la convicción permanente de incrementar la calidad del servicio, se diseñaron estándares de competencia para verificar la admisibilidad y procedencia de las carpetas susceptibles de resolverse a través de los mecanismos alternativos, con los que se promueven la capacitación, evaluación y certificación de las y los operadores, a fin de impulsar el desarrollo simétrico del sistema de justicia en el Estado de Querétaro.

El modelo de atención a víctimas con enfoque ecológico, permitió robustecer la manera en la que la Administración Pública Estatal busca ***“Garantizar la atención integral, pronta y profesional con enfoque restaurativo a las víctimas”***, al considerar como principal objetivo el análisis del entorno proximal de las víctimas y de esta forma no solo enfocar el hecho delictivo, sino en todas las demás afectaciones que pudieron haber modificado la vida de las víctimas; gracias al enfoque ecológico se logró atender de forma especializada y profesional a 14,525 víctimas, lo cual representó 7,265 asesorías jurídicas, 5,807 atenciones iniciales, participación en 1,016 acuerdos reparatorios, 1,989 audiencias realizadas en representación de víctimas y 533 acompañamientos jurídicos durante entrevista; todo esto suma un total de 16,610 asistencias en materia de asesoría jurídica.

La implementación de este modelo se dio a conocer en diferentes entidades federativas en el marco de la *Jornada de Intercambio de Experiencias en la Atención a Víctimas con Enfoques Diferenciados e Integrales entre las*

*Entidades Federativas*, en donde se expuso la operación y el enfoque bajo el cual se atiende a las víctimas del delito.

Como apoyo a las víctimas de delito que se encontraban en condiciones de vulnerabilidad social, se atendieron a más de 939 familias que sufrieron robos a casa habitación y robo a comercio, dando como resultado pagos compensatorios que suman más de 2.29 MDP de pesos.

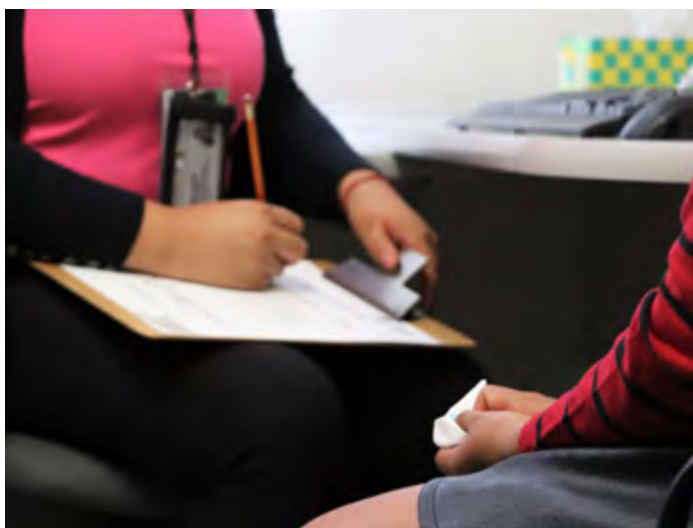
Respetando en todo momento la normatividad aplicable al modelo de atención a víctimas con enfoque ecológico, las áreas de psicología, medicina y trabajo social atendieron a 3,915 víctimas, lo que representó 626 contenciones emocionales, trasladándose el personal al lugar donde se encontraba la víctima del delito, 2,552 informes de estado emocional, que sirven como medio de prueba en la carpeta de investigación, 3,282 entrevistas integrales interdisciplinarias para detectar las necesidades inmediatas de las víctimas, 402 valoraciones médicas, 161 estudios socioeconómicos, 359 acompañamientos en desahogo de diligencias, 169 seguimientos y con el apoyo de la infraestructura del Estado de Querétaro. Adicionalmente se

atendió a 1,151 víctimas a través del Sistema Estatal de Atención a Víctimas. La suma de estas acciones representa 8,702 asistencias en favor de las víctimas.

En coordinación con la línea de denuncia anónima 0-8-9 se atendieron 165 reportes de violencia, particularmente familiar o de género, contactándose a las víctimas vía telefónica o por medio de 51 visitas domiciliarias, con el fin de brindarles orientación sobre su problemática y, de ser necesario, trasladarlas a las instalaciones para inicio de algún trámite o procedimiento respectivo.

Con la finalidad de ***“Implementar un modelo de reinserción social con respeto a los derechos humanos de los sentenciados”***, se efectuaron 32,504 visitas por parte de servidores públicos en los distintos centros penitenciarios de la entidad con la finalidad de impartir asesorías, representar jurídicamente a las Personas Privadas de la Libertad (PPL) y realizar trámites de diligencias de carácter judicial.

La presente Administración garantiza el derecho a la protección de la salud de las personas internas en los centros



penitenciarios, brindando 367 atenciones mediante tres brigadas de salud de manera coordinada con otras instituciones; además, se realizó una campaña dirigida a un total de 2,102 internos con el tema de prevención de enfermedades infectocontagiosas y/o crónico degenerativas.

A través de la red de servicios de atención a la salud de los Centros Penitenciarios se otorgaron 20,470 consultas médicas y dentales; adicionalmente, a través del servicio de telemedicina se brindaron 210 atenciones en diversas especialidades como urología, dermatología, traumatología, entre otras, y se impartieron 8,290 pláticas sobre deshabitación y desintoxicación beneficiando a 1,447 PPL.

Para garantizar el derecho a la educación en centros penitenciarios, se llevaron a cabo las gestiones necesarias que permitieron a 128 PPL obtener un grado académico de educación básica y se efectuaron 390 canalizaciones a programas destinados al desarrollo de competencias para el trabajo a través de capacitación técnica especializada.

Mediante el proceso formativo de capacitación para el trabajo, 996 PPL fueron capacitados en diversos oficios, de los cuales destacan 31 internos que se graduaron como especialistas en informática. Este proceso es un medio que se otorga para que los PPL puedan adquirir conocimientos, aptitudes y habilidades para realizar actividades productivas durante su internamiento y al obtener su libertad cuenten con capacidades técnicas orientadas a que puedan acceder a una opción de autoempleo.

Contribuyendo al fortalecimiento de los derechos de no discriminación y del trabajo, 44 preliberados sujetos al beneficio de libertad condicionada y 401 externados fueron canalizados al Servicio Nacional de Empleo, estos últimos a través de la iniciativa *Abriendo Espacios* que vincula liberados con empresas incluyentes, garantizándoles una fuente formal de empleo.

Por otro lado, en el marco de las acciones de la Industria Penitenciaria, 61 PPL fueron capacitadas y contratadas bajo la modalidad de actividad productiva a cuenta de terceros; asimismo, 60 personas próximas a obtener su libertad cursaron el taller *Buscadores de Empleo*, reforzando sus capacidades para poder obtener un empleo en su reincorporación a la sociedad.

**MEDIANTE  
EL PROCESO  
FORMATIVO DE  
CAPACITACIÓN PARA  
EL TRABAJO,  
996 PPL FUERON  
CAPACITADOS EN  
DIVERSOS OFICIOS.**



Con el objetivo de lograr una reinserción efectiva, se benefició a 1,605 externados a quienes se les ofrecieron alternativas relacionadas con la vinculación a actividades educativas, deportivas, culturales de empleo, entre otras, por medio de las autoridades corresponsables.

Para garantizar el derecho a la identidad y a los derechos político electorales, 136 personas próximas a obtener su libertad obtuvieron acceso a la jornada de información *Derecho a contar con una identificación oficial*, como mecanismo para la reincorporación al padrón electoral.

En apego al respeto de los derechos humanos, el desempeño de los servidores públicos que atienden a los PPL sigue siendo una tarea que con firmeza vigila la presente Administración, por lo que 561 servidores públicos fueron capacitados, en la modalidad en línea, en materia de derechos humanos de personas en reclusión y el *Protocolo de Estambul*. De igual forma, 31 trabajadores recibieron capacitación internacional en materia penitenciaria. Adicionalmente, 31 oficiales iniciaron estudios en diversas licenciaturas y maestrías.

Con la finalidad de mantener una estricta vigilancia y el resguardo de actividades desarrolladas por PPL, se

realizaron 6,336 patrullajes mixtos y 2,827 traslados a recintos judiciales, centros médicos y permisos humanitarios; asimismo, la policía custodió el desarrollo de 8,007 audiencias del proceso penal acusatorio.

A través de la Sección de Asuntos Antinarcóticos y aplicación de la Embajada de los Estados Unidos de América en México, por medio de la iniciativa *Inspección Canina*, la autoridad penitenciaria en el Estado de Querétaro recibió en donación 15 perros entrenados para la detección de narcóticos y teléfonos móviles, 14 elementos operativos y dos instructores recibieron capacitación llevada a cabo en Orlando Florida, en donde participaron en el curso básico de manejo canino.

Como parte de las acciones para mejorar las operaciones de los centros penitenciarios, se adquirieron dos radares térmicos para la seguridad y vigilancia perimetral.

Finalmente, la actual Administración logró obtener la certificación del Centro Penitenciario de San Juan del Río, al cumplir con el Programa de Certificación Internacional de la Asociación Norteamericana de Correccionales, en materia de cumplimiento a los procesos de administración y control que permiten que los internos



cuenten con una estancia digna que garantiza el respeto a los derechos humanos.

Entre las acciones realizadas por la Administración Pública Estatal para ***"Impulsar la reingeniería tecnológica y administrativa de seguridad y justicia en el Estado"*** se llevó a cabo la renovación tecnológica de 130 puntos de monitoreo inteligente, migrando la infraestructura de enlaces de datos para unificar la red de video vigilancia a cargo del Estado y con ello aumentar la velocidad de transferencia de datos al Centro Estatal de Información y Análisis para la Seguridad de Querétaro.

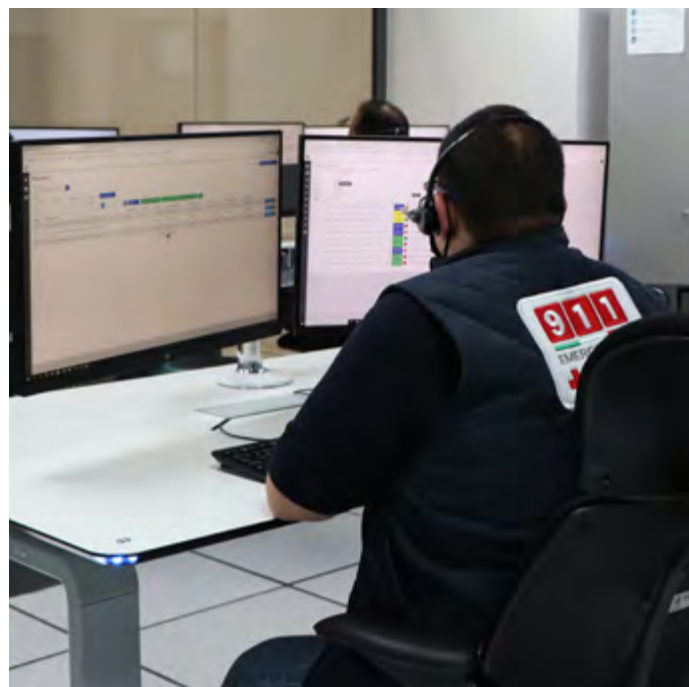
Con el uso de las tecnologías, a través de la línea de emergencia 9-1-1, se atendieron 1,410,220 llamadas, en tanto que a través de la línea de denuncia anónima 0-8-9 se recibieron 83,993 llamadas. En este rubro 9,179 denuncias, se canalizaron a la institución competente de manera oportuna.

Se brindaron 56 horas de capacitación a 148 operadores y supervisores de los 19 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 9-1-1, con el fin de homologar la atención en el servicio, de acuerdo a lo establecido por el Secretario Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública.

Se otorgaron 250 horas de capacitación a 44 operadores y supervisores de las líneas de atención 9-1-1 y 0-8-9, en temas de perspectiva de género, sistema de justicia penal acusatorio, derechos humanos, violencia, primeros auxilios médicos, primeros auxilios psicológicos y protección civil, con la finalidad de proporcionarles herramientas personales y profesionales que permitan brindar un servicio eficiente y de calidad, a los usuarios de los servicios telefónicos dentro del territorio del Estado de Querétaro.

En materia de registro vehicular, se realizó la inscripción o actualización de datos de 3,305 vehículos en el Registro

## Capacitación a 148 operadores y supervisores de los 19 Centros de Atención de Llamadas de Emergencia 911 del Estado de Querétaro.



**SE UNIFICÓ LA  
RED DE VIDEO  
VIGILANCIA A CARGO  
DEL ESTADO.**



Público Vehicular (REPUVE) y se realizó la instalación de seis sitios nuevos de lectura.

En cuanto al servicio de apoyo del sistema de video vigilancia y lectores de placa, se brindaron 2,506 colaboraciones que coadyuvaron al esclarecimiento de las carpetas de investigación, y que apoyaron en la recuperación de 150 vehículos de los cuales 14 fueron con arco REPUVE y 136 con lector de placa.

En el municipio de Corregidora, se implementó el Sistema de Justicia Administrativa, herramienta informática que contribuye a la puesta en marcha del Sistema Oral de Justicia por faltas administrativas, la cual permite que el personal operativo registre las faltas administrativas en las que incurren los probables infractores y aporta en la reducción del tiempo de procesamiento para su resolución, lo que busca acercar la tecnología al cumplimiento de la ley.

Con la finalidad de detectar las posibles áreas de oportunidad en la atención a los usuarios de los servicios del sistema de justicia en el Estado de Querétaro, se desarrolló la herramienta informática denominada *Encuestas*, que se ocupa como un instrumento que registra la percepción de la calidad en el servicio de los diferentes operadores Cosmos.

Se amplió la funcionalidad del sistema de atención a usuarios de la línea de denuncia anónima 0-8-9, agregando reportes para generar información estadística, y permitir el intercambio de datos de llamadas de extorsión o fraude de manera automática con la Base Nacional de Presuntos Números de Extorsión Telefónica o Fraude.

Se desarrolló e implementó la herramienta Registro 9-1-1, para que los municipios reporten el total de incidentes recibidos de acuerdo al catálogo nacional en sus líneas de emergencias, y así contar con información estadística de confianza.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En **materia de seguridad y protección ciudadana** se implementaron los siguientes programas y acciones:

- **Operativos policiales de resguardo y vigilancia de espacios estratégicos:**

Consistió en el despliegue de operativos para la vigilancia y resguardo de mercados, tianguis, plazas públicas, jardines, centros deportivos y templos, emitiéndose recomendaciones sanitarias y perifoneos para evitar la aglomeración de personas y carga vehicular. Se implementaron 713 acciones y operativos de vigilancia.

- **Seguridad perimetral para personal e instalaciones sanitarias:**

Acción coordinada entre las instituciones de seguridad estatales y municipales para el control y resguardo perimetral de seis unidades médicas: Los hospitales generales de Cadereyta de Montes, Jalpan de Serra, San Juan del Río y Querétaro, el Hospital del Niño y la Mujer y la Unidad Médica y de Aislamiento UMA-COVID19; a Bodega de Insumos SESEQ y el Laboratorio Estatal de Salud Pública de SESEQ.

A efecto de salvaguardar la salud del personal se les entregó diariamente equipo de autocuidado.

Además se reforzaron los protocolos de ingreso y salida del servicio, destacando la aplicación de entrevistas para la detección de síntomas de COVID-19.

- **Reportes de concentración de personas al número de emergencias 911:** Se promovió la participación ciudadana a través del reporte de cualquier tipo de concentración de personas a la línea de emergencia 911. Se recibieron 3,390 reportes procedentes, atendidos en su totalidad a través de perifoneos, emisión de recomendaciones por parte del personal operativo y recorridos de supervisión para la verificación del cumplimiento de las medidas sanitarias.

- **Supervisión de desplazamientos no esenciales (filtros sanitarios en carreteras y al interior del estado):** supervisión sanitaria a automovilistas y peatones en los puntos de control instalados en las carreteras y avenidas de mayor afluencia, con la finalidad de facilitar la identificación de la enfermedad por COVID-19 y evitar su propagación.

En los nueve filtros sanitarios instalados en los puntos de acceso a la entidad (siete fijos y dos móviles) y los más de 1,400 filtros móviles establecidos al interior se revisaron más de 500,000 vehículos, se realizaron más de 1,000,000 de revisiones de temperatura y más de 60,000 personas fueron enviadas a su domicilio por no acreditar que el desplazamiento realizado contaba con el carácter de esencial, resultados que contribuyen a salvaguardar la salud de la población queretana.

En el Aeropuerto Intercontinental de Querétaro se desarrollaron protocolos para la prevención de la propagación y contagio de la enfermedad por COVID-19 e implementaron acciones para garantizar la seguridad de los usuarios y personal de la comunidad aeroportuaria.

- **Estrategia preventiva al interior del Sistema Penitenciario:** como parte de las medidas sanitarias implementadas en los Centros Penitenciarios de la entidad se proporcionaron pláticas de autocuidado y prevención de contagios a 3,929 personas privadas de la libertad de nuevo ingreso e internos. Se efectuaron tomas de temperatura a la totalidad de la población penitenciaria y adicionalmente se sanitizaron todos los

centros penitenciarios en la entidad. Con la finalidad de apoyar en la prevención de conductas auto lesivas 6,020 internos participaron en actividades de recreación y deporte.

En relación con el *internamiento de adolescentes* se elaboró un plan de prevención y contención de la enfermedad. Se estableció la suspensión temporal de visitas como medida preventiva, por lo que se implementó el uso de videollamadas para que los internos mantuvieran contacto con sus familiares y defensores. Se implementó el uso de la evaluación médica para enfermedades respiratorias agudas COVID-19 como método de tamizaje para detectar de forma aleatoria signos o síntomas sugestivos de la enfermedad, aplicando más de 500 evaluaciones a las personas.

Se instaló un filtro sanitario para la detección de signos y síntomas relacionados con la enfermedad COVID-19, efectuando más de 2,200 revisiones. Se capacitó al personal y a la población interna sobre prevención, detección y características principales de la enfermedad a través de 16 pláticas.



## Estrategia IV.3

# Consolidación del Sistema de Justicia Penal, Acusatorio, Adversarial y Oral en el Estado de Querétaro.

Con motivo de la pandemia por COVID-19, a partir del 22 de abril se creó la Unidad Móvil para la Persecución de Delitos Cometidos en la Unidad Médica de Aislamiento, habilitada por el Poder Ejecutivo del Estado en el Querétaro Centro de Congresos.

La unidad móvil opera las 24 horas del día, equipada con herramientas tecnológicas para agilizar la atención e inicio de carpetas de investigación, además de tener una estrecha coordinación con los Modelos de Defensoría Penal Pública y de Atención a la Víctima con enfoque ecológico, para el seguimiento de las personas en calidad de víctimas o imputados.

En cumplimiento a la Ley que crea la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, denominada Cosmos, en diciembre de 2019 se llevó a cabo la Segunda Sesión Ordinaria, para dar seguimiento a los lineamientos trazados, además de aprobar cuatro objetivos de coordinación y tres de colaboración, a desarrollar de manera sistémica.



## EVALUACIÓN SISTÉMICA POR PARTE DE LA SOCIEDAD CIVIL INTERNACIONAL WORLD JUSTICE PROJECT HACIA EL MODELO COSMOS.

La Comisión Cosmos tiene como directriz la coordinación y simetría institucional, siguiendo los lineamientos establecidos en el Plan Estratégico aprobado en agosto de 2019, con un plazo a cinco años para garantizar la trazabilidad, certeza y seguridad de lo hecho por las instituciones, por lo que, entre los actos que emanaron durante las sesiones de las 12 subcomisiones integradas por grupos permanentes de trabajo especializado, destacan los siguientes:

- Evaluación sistémica por parte de la sociedad civil internacional *World Justice Project* hacia el modelo Cosmos;
- Propuesta de acuerdo para que el presupuesto de la operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio y Oral se oriente por rubros estratégicos;
- Actualizaciones normativas de carácter interno, tales como:
  - a) Protocolo Único de Asistencia y Atención a Personas en Situación de Violencia de Género.
  - b) Protocolo Único de Colaboración Institucional en materia de Evaluación de Riesgos Procesales y Supervisión de Obligaciones en Libertad del Estado de Querétaro.

c) Paquete de propuestas de reforma a la legislación estatal para consolidar la implementación de la justicia integral para adolescentes en conflicto con la ley.

En enero de 2020 se celebró la Segunda Sesión Extraordinaria de la Comisión Cosmos en la que se aprobó por unanimidad el programa de trabajo de la agenda 2020, conformada por 99 objetivos prioritarios que atienden el Plan Estratégico 2019-2023, para evaluar con transparencia las acciones y la operación del sistema de justicia penal.

De acuerdo a lo establecido en el artículo 5 de la Ley Cosmos, la Comisión sesionó en el mes de junio con el objetivo de rendir un informe de las acciones realizadas durante el primer semestre del año en curso por las subcomisiones y ejes que la integran, entre las que sobresalen los ejercicios novedosos de capacitación, para mejorar las habilidades de los operadores, el desarrollo informático y el mecanismo de reevaluación sistémica.

Durante los primeros seis meses se alcanzaron las metas que atienden los cuatro objetivos de coordinación, mientras que, al término del año se prevén cristalizar los objetivos de colaboración, considerando que se deben preparar presupuestos, continuar

actualizando el marco jurídico y llevar a cabo la evaluación sistémica, como un ejercicio de transparencia ante la ciudadanía.

El Estado de Querétaro fue calificado como primer lugar del ranking nacional en el factor *Justicia Penal* por el Índice de Estado de Derecho en México 2019-2020, elaborado por la organización internacional World Justice Project y la Agencia para el Desarrollo Internacional (USAID, por sus siglas en inglés), un factor esencial en las métricas del cumplimiento del estado de derecho.

Lo anterior, afianza el Modelo Cosmos como un sistema de justicia penal en óptimas condiciones, lo que se traduce en efectividad y operación; el respeto, así como el respeto a los derechos humanos de las víctimas y de las personas imputadas, considerando el accionar de los participantes en su tramo de operación: policías, defensores, asesores jurídicos, facilitadores, fiscales, jueces, supervisores de medidas cautelares y autoridades del sistema penitenciario.

La organización ciudadana autónoma de carácter internacional World Justice Project calificó al modelo queretano como un sistema en ascenso por su sistema de coordinación, debido a que se distingue por la buena comunicación que existe entre las instancias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, la Fiscalía General de Querétaro, el Poder Judicial y las Policías.

**El Estado de Querétaro fue calificado como primer lugar del ranking nacional en el factor Justicia Penal por el Índice de Estado de Derecho en México 2019-2020.**

## El Eje del Sistema Informático Único potencializó sus alcances con la evolución del Centro de Información y Análisis sobre Seguridad (CIAS-CQ)



La organización ciudadana autónoma México Evalúa, misma que realiza estudios de justicia en el país en su último informe de hallazgos describió al Estado de Querétaro como la entidad con mayor avance en la consolidación del sistema de justicia penal, situándose como referente a nivel nacional por su sistema informático único y su coordinación interinstitucional.

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos (CNDH) en la recomendación general 38/2019 observó al Estado de Querétaro como ejemplo en el país por la creación de la Comisión para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio, que describe como un organismo que propicia las condiciones de colaboración interinstitucional entre los Poderes del Estado y las demás instituciones públicas y privadas cuya injerencia resulta relevante para lograr la implementación de la oralidad.

El Eje Marco Jurídico continúa fortaleciendo el marco legal del sistema de justicia penal, acusatorio, adversarial y oral, ya que a la fecha se conforma de 187 normativas, entre reformas constitucionales, leyes generales u orgánicas, leyes modificadas, protocolos, reglamentos, manuales, lineamientos y nuevos ordenamientos reglamentarios que contribuyen a que

los más de 6,000 operadores actúen en una misma orientación de manera sistémica.

El Eje del Sistema Informático Único potencializó sus alcances con la evolución del Centro de Información y Análisis sobre Seguridad de Querétaro mediante la generación de 53 módulos de desarrollo informático, reiterándose así, como la única institución a nivel nacional capaz de vincular los sistemas de justicia y seguridad, permitiendo la eficiencia en los procesos, agilizar las acciones en materia de justicia y fortalecer la interacción entre operadores.

Durante el primer trimestre de 2020, se diseñó una encuesta ciudadana que fue aplicada vía telefonía móvil, mediante la cual, los usuarios y ciudadanía en general pudieron calificar el servicio de los operadores de las diferentes instituciones, con lo cual se pudo identificar las áreas de oportunidad en aras de mejorar la calidad de atención y/o servicio.

En calidad de anfitriones, se llevó a cabo la Primera Reunión Regional Centro-Bajío-Occidente de C5's a la que asistieron los Estados de Aguascalientes, Guanajuato, Hidalgo, Jalisco, Michoacán, México y Tlaxcala para conocer los esquemas de coordinación tecnológica del Estado de

Querétaro en materia de justicia y seguridad, la evolución de sus desarrollos tecnológicos, sistemas informáticos y aplicaciones innovadoras.

El Eje de Formación, a través de la Subcomisión Cosmos de Capacitación logró una alianza con el Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), tras concretar la firma del Acta de Integración del Comité de Gestión de Competencias de los Modelos de Operación Cosmos del Sistema de Justicia Penal Acusatorio en el Estado de Querétaro, con la que se formaron grupos técnicos especialistas que diseñaron 13 estándares de competencia, que promueven la capacitación, evaluación y certificación de los operadores.

Para **“Impulsar la reingeniería del sistema de procuración de justicia en el Estado de Querétaro”**, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020,

la Administración Pública Estatal, promovió la aprobación de la agenda 2020 que considera 99 objetivos prioritarios dando continuidad y seguimiento al Plan Estratégico 2019-2023 mediante el diseño de políticas públicas, estrategias y acuerdos con la participación de las 12 Subcomisiones que integran la Comisión Cosmos, y con ello cumplir con los objetivos de colaboración y coordinación que permitan una evaluación periódica de la actuación de los operadores.

La Subcomisión Cosmos de Capacitación, inició sus trabajos en el mes de febrero de 2020 con el *Diplomado en Gestión de Habilidades Interpersonales para operadores de Cosmos*, con una duración de 120 horas y un enfoque dirigido al servidor público, mejorando de manera personal sus habilidades para gestionar sus emociones y establecer mejores procesos de comunicación tomar decisiones en su tramo de actuación.



Los trabajos conjuntos permitieron profesionalizar y certificar con la metodología del sistema CONOCER a un total de 112 operadores en distintos estándares de competencia, situación que permite a los servidores públicos no solamente sean profesionistas dedicados a una tarea en específico, sino que sean profesionales de la justicia penal, con un sentido de identidad, de responsabilidad social y la convicción permanente de incrementar la calidad del servicio en favor de la ciudadanía.

**USO DE LA TABLETA  
ELECTRÓNICA COMO  
HERRAMIENTA  
IMPLEMENTADA  
PARA RECABAR  
DENUNCIAS  
CIUDADANAS EN  
EL LUGAR DE LOS  
HECHOS.**



Entre febrero y agosto del 2020, un total de 39 servidores públicos concluyeron los estudios y 678 cumplieron al menos el 50% de las sesiones, adquiriendo conocimientos y aptitudes para reconocer las necesidades de los usuarios, de grupos vulnerables, servir con perspectiva de género, a fin de garantizar su derecho humano de acceso a la justicia.

Aunado a lo anterior, se mantuvo la constante capacitación, formación y profesionalización a los operadores de las diferentes instituciones de justicia y seguridad del Estado de Querétaro, alcanzando un total de 92 cursos y talleres impartidos, con lo cual 7,194 servidores públicos de todos los modelos que integran el sistema fueron capacitados.

Dentro de las acciones que tuvieron continuidad en el Modelo de Operación Policial fue el uso de la tableta electrónica como herramienta implementada para recabar denuncias ciudadanas en el lugar de los hechos, conservando el tiempo promedio de 45 a 60 minutos para la recepción de la misma, cuyo proceso permitió **"Fortalecer la cultura de la denuncia en la población del Estado de Querétaro"** y se incrementó el porcentaje de abatimiento en la cifra del 40% al 50% en el distrito judicial de Querétaro, debido -en gran medida- a que el 67% del total de denuncias recibidas por delitos patrimoniales, se recabaron mediante este mecanismo tecnológico por el policía primer respondiente y, el resto, fueron recibidas en Unidades de la Fiscalía General.

El Estado de Querétaro, continúa siendo la única entidad a nivel nacional que tiene entre sus prácticas el uso de la tableta electrónica para la recepción de denuncias, por lo que se organizó el *Simposio Regional de Registro de la Denuncia a cargo de Policías Preventivos para Garantizar el Acceso a la Justicia*, en el que se expuso el uso de ésta tecnología como mecanismo de acceso a la justicia a las personas que son víctimas de algún delito.



Otros temas a destacar del simposio, fue el logro de los esquemas de intercambio de experiencias de éxito y, se presentó el protocolo de primer respondiente que tienen policías estatales y municipales de la entidad ante un hecho delictivo, lo cual implica desde realizar la entrevista a testigos hasta la cadena de custodia, siendo el primer garante de acceso a la justicia.

Con el Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda, fue posible **"Propiciar la respuesta oportuna y confiable de las denuncias ciudadanas por parte de las instituciones de procuración de justicia y seguridad"**, en virtud que del total de las carpetas de investigación que se judicializaron, el 67% fueron sin detenido, privilegiando un trabajo de investigación científica, mientras que el 97% de los casos en que se puso a disposición a personas detenidas ante el juez de control, fueron consideradas retenciones legales.

Con la implementación de las metodologías de trabajo aplicadas en este modelo del sistema Cosmos, se logró

**“Combatir la impunidad con la aplicación de los principios que rigen el Sistema de Justicia Penal Acusatorio, Adversarial y Oral en el Estado de Querétaro”**, y es que de acuerdo a la tercera edición del Índice Estatal de Desempeño de las Procuradurías y Fiscalía 2019, realizado por el proyecto de la sociedad civil Impunidad Cero, la Fiscalía General de Querétaro se situó en la tercera posición del ranking nacional por su efectividad en el esclarecimiento de carpetas de investigación, tomando en cuenta que el estudio analiza el índice de ocho indicadores en cuatro categorías: estructura, operación, resultado y política criminal, además de identificar buenas prácticas y visibilizar áreas de mejora en los estados.

Sus facilitadores certificados bajo la metodología del sistema CONOCER, despertó el interés de operadores y homólogos de otros Estados, por lo que se organizó el Primer Simposio Retos y Desafíos de los Mecanismos Alternativos como instrumento para una Cultura de Paz, en la que participaron los Estados de Hidalgo, Michoacán y San Luis Potosí, con un aforo de 300 personas, entre estudiantes, docentes, asesores jurídicos, facilitadores, defensores públicos y privados, policías, psicólogos y fiscales.

Con el Modelo de Atención a Víctimas con enfoque Ecológico, se brindó atención inicial al 100% de las víctimas de un delito bajo los protocolos especializados en materia médica, física o psicológica. Del total de atenciones

inmediatas, dio solución al 75% de los casos atendidos, dando cumplimiento a la Ley General de Víctimas.

En este sentido, cabe señalar que en la Séptima Sesión Ordinaria del Consejo Estatal de Seguridad, se presentó el *Protocolo Único de Atención a Víctimas de Violencia de Género*, con el que se homogeneizó el protocolo aplicable a los operadores de atención de todas las instituciones municipales y estatales, considerando que para su elaboración se integró un equipo de once instituciones estatales y municipales para revisar 32 normativas, tratados, protocolos internacionales, leyes y normas federales, locales y municipales, aplicables al tema.

El diseño y puesta en marcha de dicho protocolo, generó el interés de diferentes entidades federativas para conocerlo, por lo que se realizó la *Jornada de Intercambio de Experiencias en la Atención a Víctimas* con enfoques diferenciados e integrales, entre las entidades, en el que se mostraron los procedimientos de atención, seguimiento y registro de víctimas y ofendidos de un delito, a representantes de los Estados de Durango, Jalisco, México, Michoacán, Morelos y San Luis Potosí.

El Modelo de Defensoría Penal Pública y Subrogada, concretó de manera unánime la firma de 20 nuevos contratos de subrogación con abogados litigantes privados, con los que sumó 40 contratos en tres años que fortalecen esta

# 91%

El Modelo de Atención por Expectativas logró que el 91% de las carpetas de investigación que le asignaron, en las que se ejecutó audiencia preliminar y conjunta, fueron resueltas mediante acuerdo reparatorio, es decir, se privilegió el diálogo para identificar la expectativa de los ciudadanos inmersos en un conflicto penal para encontrar un acuerdo satisfactorio sin llegar a juicio.

figura y, transparentó sus procesos de selección y capacitación ante la Comisión Evaluadora de Capacidades Técnicas y Ética del Profesional del Derecho, lo que permitió alcanzar acuerdos en los temas de formación y asignación de casos subrogados.

Este mecanismo innovador, fue expuesto a 26 Estados del país, durante la celebración del *Primer Foro Nacional de Defensorías Públicas de la República Mexicana* que se realizó en conjunto con la Asociación Nacional de Defensoría Públicas Estatales A.C., lo que abonó a la consolidación de la justicia penal en el país. En dicho foro, se abordaron puntos de interés general como son la profesionalización y el servicio civil de carrera, la igualdad salarial, la capacitación especializada y la certificación de los defensores, entre otros.

El Modelo de Procesos Judiciales, a nivel estatal registró un promedio de 471 audiencias por mes, considerando que se tiene un sistema administrativo conformado por dos unidades de gestión con 62 servidores públicos; este modelo funciona como instancia que tiene el objetivo de potencializar el derecho fundamental a una tutela judicial efectiva, conforme su capacidad instalada y permanente formación de los jueces.

El Modelo de Sistema Penitenciario, permitió que, por segundo año consecutivo la Comisión del Sistema Estatal Penitenciario de Querétaro obtuviera el primer lugar en el ranking nacional en respeto a los derechos humanos, otorgado derivado del *Diagnóstico Nacional de Supervisión Penitenciaria 2019*, que realizó la Comisión Nacional de los Derechos Humanos. Además, fue reconocido el Centro Penitenciario Femenil de San José El Alto, como el mejor penal del país por sus instalaciones y trato digno a las personas privadas de su libertad.

El Centro Penitenciario de San Juan del Río obtuvo la certificación por parte de la Asociación Americana de Prisiones, luego de haber cumplido con 137 estándares internacionales, de los cuales, eran obligatorios 40. Actualmente cuatro de los cinco centros penitenciarios cuentan con esta certificación internacional, tomando en cuenta que el Centro de Internamiento y Ejecución de Medidas para Adolescentes, de la Autoridad de Ejecución de Medidas del Sistema Integral de Justicia para Adolescentes en el Estado, obtuvo la recertificación.

El Modelo de Unidad de Medidas Cautelares continúa trabajando con el uso de herramientas tecnológicas

## Primer lugar en el ranking nacional en respeto a los derechos humanos.



como son el brazalete electrónico y el quiosco biométrico para obtener el registro mediante huellas dactilares de las personas imputadas, métodos para vigilar sus actividades periódicamente durante su proceso en libertad; la tableta electrónica que permite agilizar el proceso de supervisión en sus visitas domiciliarias. De igual forma, se capacitó a 36 operadores en el uso de dispositivos electrónicos de auxilio a víctimas, denominados *clips*, como un mecanismo de protección a las personas ofendidas mediante su ubicación GPS para agilizar la atención en caso de requerirlo.

De igual forma, se adquirieron 54 dispositivos electrónicos para brindar mayor seguridad a las personas en calidad de víctima, testigo u ofendido, que se georreferencian y monitorean en conjunto con el brazalete que se le coloca a la persona imputada, para supervisar que se mantenga la distancia que deben tener ambas partes conforme a lo impuesto por el juez y, en caso de que eso no sea respetado, se alerta automáticamente al supervisor para que éste advierta a la persona imputada.

Con el objetivo de ***“Implementar un modelo de operación del Sistema de Justicia Penal, Acusatorio, Adversarial y Oral en el Estado de Querétaro”*** se participó en once eventos de carácter nacional y se llevaron a cabo siete eventos públicos de trascendencia tanto local como regional, en los que se socializaron los avances, anuncia-

ron acciones y se dio evidencia de la evolución del modelo de gestión a más de 1,200 personas.

En un esfuerzo por aportar a la práctica real de la justicia penal en el país y particularmente a los operadores de la misma, se publicaron los libros *La Epistemología del Procedimiento Penal Acusatorio y Oral* y *III Congreso Cosmos Justicia Penal y Derechos Humanos*. El primero se presentó en diferentes instituciones académicas tanto locales como nacionales; además, a operadores del Sistema de Justicia Penal Acusatorio.

Finalmente, la página de internet de la Comisión Cosmos para la Evaluación de la Operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del Estado de Querétaro, para fines de consulta y con la única función de contribuir en comunicar las acciones de las instituciones que integran la misma, haciendo pública la evolución normativa, resultados e indicadores por modelo de operación, a tres años de su creación registra una cifra superior a las 750,000 visitas de usuarios.

# 74%

Lo anterior, otorgó como resultado que el 74% de las personas imputadas con medidas cautelares cumplieran con sus actos de supervisión, mientras que al 26% que se les detectó algún incumplimiento, se les revocó la resolución y se encuentran en prisión, o bien, se les modificó las medidas por otras más estrictas y, en otros casos, fueron remitidos nuevamente a la Fiscalía General para que fueran revisados sus casos, se remitan a audiencia y se les revoque el beneficio de seguir su proceso en libertad.



#### ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En todas las instituciones de procuración e impartición de justicia y seguridad se aplicaron con responsabilidad las medidas de salubridad para contribuir a evitar el contagio y propagación de la enfermedad COVID-19, tales como la sana distancia entre el personal y los usuarios, higiene permanente en las instalaciones físicas, uso adecuado de cubrebocas y privilegiando la atención por cita previa, en caso de que aplicara.



**Se publicaron  
los libros  
La Epistemología  
del Procedimiento  
Penal Acusatorio y  
Oral y III Congreso  
Cosmos Justicia  
Penal y Derechos  
Humanos.**

## Estrategia IV.4

### Protección a las personas, sus bienes y entorno ante desastres de origen natural o humano.

Con base en los lineamientos del Sistema Nacional, y a la Ley General de Protección Civil que establecen que la protección civil tiene por objeto proteger a las personas, bienes, inmuebles y entorno ante cualquier situación de riesgo o emergencia, privilegiando la gestión de riesgos y la continuidad de operaciones.

La política pública en materia de protección civil en el Estado de Querétaro, permitió llevar la cultura de la prevención y el autocuidado a más lugares, favoreciendo la participación social para el desarrollo de comunidades resilientes.

Con la finalidad de detectar la exposición de la población ante la ocurrencia de una emergencia y como parte de las acciones de la Administración Pública Estatal para **“Promover la Gestión Integral del Riesgo en los sectores público, privado y social”**, en el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020, se actualizó el Atlas Estatal de Riesgos mediante el levantamiento de 30,454 puntos de información, que permite la identificación de zonas vulnerables ante fenómenos naturales y antropogénicos.



En atención a las acciones de gestión de riesgos, y las solicitudes realizadas por la población o por otras dependencias en temas de infraestructura hidráulica, viviendas, obra vial y uso de pirotecnia se efectuaron 291 análisis de riesgos incluyendo medidas preventivas y de mitigación del riesgo con el objetivo de salvaguardar a la sociedad, sus bienes, infraestructura y entorno. Se atendieron 155 solicitudes de dictamen de aforo a diferentes establecimientos, considerando las medidas de seguridad necesarias.

Para la entrega de opinión técnica de medidas de seguridad en protección civil en establecimientos con venta de bebidas alcohólicas, se realizaron 97 verificaciones con el propósito de corroborar las condiciones de operación de los mismos. Asimismo, se atendieron 398 eventos masivos en inmuebles públicos y eventos de grandes concentraciones, comprobando las medidas de seguridad para los participantes y organizadores.

Adicionalmente se creó la capa georeferenciada de establecimientos aforados en el Estado de Querétaro con venta de bebidas alcohólicas.

Se realizaron 604 reuniones interinstitucionales, con temas de interés en materia de fortalecimiento del Sistema Estatal de Protección Civil

con Grupos Voluntarios de Atención Médica Prehospitalaria y Cuerpos de Bomberos.

Con el propósito de contar con profesionales en materia de capacitación y asesoría en Protección Civil se llevó a cabo el registro de 89 capacitadores y 88 consultores, los cuales garantizan contar con los conocimientos necesarios para brindar sus servicios al sector privado y social.

A fin de continuar con las acciones para ***“Fomentar la cultura participativa de la prevención y la autoprotección con un enfoque resiliente en la población”*** se capacitaron 4,480 personas a través de 115 cursos con temas en materia de Protección Civil. Aunado a lo anterior y con el fin de consolidar un enfoque de fomento a la resiliencia en la entidad, se sumaron 1,330 personas formadas como Brigadistas comunitarios. Cabe destacar que se difundió esta iniciativa con la provincia scout del Estado de Querétaro.

A partir del interés de continuar fomentando la relación en la formación internacional, se capacitaron 200 personas en tres ciclos de conferencias de psicología de emergencias con la participación de ponentes internacionales de Chile, España y Estados Unidos de América.

**SE CAPACITARON  
4,480 PERSONAS  
A TRAVÉS DE 115  
CURSOS CON  
TEMAS EN MATERIA  
DE PROTECCIÓN  
CIVIL.**



## Se implementaron 14 campañas de difusión con temas referentes a los riesgos de temporada y la prevención en general.

Para promover la participación social, el involucramiento y la inclusión de las familias queretanas, se implementaron 14 campañas de difusión con temas referentes a los riesgos de temporada y la prevención en general.

Adicionalmente, se impartieron tres sesiones de formación introductoria en materia de protección civil a 65 servidores públicos, promoviendo con esto la autoprotección y acciones de prevención en caso de una emergencia dentro de inmuebles de la Administración Pública Estatal.

En seguimiento a las acciones para ***“Fortalecer la coordinación en materia de Protección Civil ante situaciones de riesgo, emergencia y/o desastres entre los niveles estatal y municipal”*** se realizaron 27,000 acciones relacionadas con monitoreo de las condiciones climáticas y los efectos de las mismas, despacho de unidades de respuesta a emergencias y redireccionamiento de reportes a las dependencias correspondientes.



Mediante operaciones de coordinación, control, rescate y salvamento se atendieron 2,046 emergencias con el apoyo de diferentes instancias de los tres órdenes de gobierno para salvaguardar la integridad física de la población.

A través de vinculación y atendiendo a la necesidad de coordinación de los cuerpos de emergencia en materia de protección civil, se emitió el registro a 12 corporaciones de bomberos y 23 grupos de atención médica prehospitalaria, y tres grupos de ayuda mutua en parques industriales, con el objetivo de optimizar los tiempos de respuesta y la atención brindada a la población que necesite atención de emergencia urgente.

Con lo anterior se fortalecieron las acciones tendentes a la atención de emergencias en los 18 municipios del Estado de Querétaro, desde una perspectiva sistemática y organizada.

Se llevaron a cabo 51 cursos de capacitación en materia de gestión de riesgos y 32 cursos de atención especializada en emergencias, en los cuales 3,608 capacitados continuaron con su formación de especialización en el Sistema Estatal de Protección Civil.

Durante el periodo que se informa, se participó de manera interinstitucional en 30 operativos especiales de eventos y actividades intermunicipales.

Para ***“Fortalecer los sistemas de monitoreo, alerta y alerta temprana en el Estado”*** partiendo de la premisa de prevención, se brindó mantenimiento a 16 estaciones hidrometeorológicas ubicadas en los diferentes municipios, como medida ante la ocurrencia de fenómenos naturales y alertar a la sociedad de forma oportuna a través de medios electrónicos y digitales.

En un trabajo conjunto con las empresas gaseras, se creó el *Registro Estatal de Empresas Gaseras en el Estado de Querétaro*, con el objetivo de mantener un padrón actualizado de las empresas, así como de sus inventarios, lo que permitirá actuar ante cualquier contingencia de forma oportuna.



**SE CREÓ EL  
REGISTRO ESTATAL  
DE EMPRESAS  
GASERAS EN  
EL ESTADO DE  
QUERÉTARO.**



Con la finalidad de **“Desarrollar los esquemas de rehabilitación y reconstrucción post emergencia y/o desastre en el Estado”** se elaboraron cinco protocolos, de los cuales uno es de aplicación general para todos los respondientes en el servicio de emergencias en el Estado de Querétaro y cuatro específicos de aplicación a los grupos especializados respondientes del sistema.

### ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

En coordinación con las autoridades en materia de protección civil y seguridad ciudadana se implementó el programa *Vigilante Ciudadano* mediante el cual, mujeres y hombres queretanos sin empleo formal y con dependientes económicos asumieron tareas de brigadistas.

Este programa cumplió con un doble propósito, por un lado, apoyar a 1,300 familias con una percepción económica de 6,000 pesos mensuales como apoyo social durante el tiempo de la contingencia sanitaria y por otro lado se fortaleció la promoción y el cumplimiento de las medidas de seguridad sanitaria y el apoyo a las labores de protección civil.

Los vigilantes ciudadanos realizaron su función en más de 40,000 establecimientos, tales como plazas públicas, centros comerciales, pequeños comercios y casas habitación, por mencionar algunos de ellos y se llevaron a cabo más de 2,000,000 de orientaciones a la ciudadanía, se organizaron más de 100,000 filas para ingresar a los establecimientos, se dispersaron más de 1,000,000 de personas que se encontraban en grupo y se hizo entrega de más de 100,000 volantes informativos.





# QUERÉTARO CON BUEN GOBIERNO

V.1 Estabilidad de las finanzas

V.2 Gestión transparente

V.3 Eficiencia gubernamental

## OBJETIVO DE GOBIERNO

**“Lograr que con una gestión pública eficaz, eficiente, transparente y austera se financie el desarrollo y éste se traduzca en mejor calidad de vida de la población queretana”.**

En el Estado de Querétaro los recursos públicos se administran con eficiencia, eficacia, economía, transparencia y honradez para dar cumplimiento a los compromisos definidos en las estrategias y líneas de acción establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo Querétaro 2016-2021; para sustentar lo anterior se reportan los siguientes resultados: en el Índice de Información Presupuestal (IPP) 2019 se obtuvo 97%, manteniendo un cumplimiento creciente de acuerdo con el Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO). El IPP mide de forma anual la calidad de la información presupuestal de las entidades federativas, verifica el cumplimiento de las obligaciones de contabilidad gubernamental, fomenta una serie de buenas prácticas contables y tiene como propósito eliminar condiciones de opacidad en el manejo de los recursos públicos estatales.

La Administración Estatal ha trabajado con estricto apego a la norma, prueba de ello, es que la Secretaría de la Función Pública (SFP), señala que no existen observaciones pendientes por solventar y la Auditoría Superior de la Federación (ASF) no registra importes pendientes para reintegrar, lo anterior con base en el Informe de Resultados de Fiscalización de la Cuenta Pública Federal 2018 presentado por el Auditor Superior en febrero del año 2020.

En el Informe del avance en la implantación y operación del Presupuesto basado en Resultados y del Sistema de Evaluación del Desempeño 2020 elaborado por la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) para dar cumplimiento al Artículo 80 de la Ley General de Contabilidad Gubernamental, el Estado de Querétaro alcanzó la categoría de *Avance Medio Alto*; se valoraron con *Avance Alto* a las etapas del ciclo presupuestario relacionadas con el seguimiento y la evaluación del

desempeño. Asimismo, en términos de la consolidación de esta perspectiva alcanzó una categoría de *Avance Medio Alto*.

En el marco de la tercera sesión ordinaria del Consejo Nacional de Mejora Regulatoria, el Observatorio Nacional en la materia reconoció al Estado de Querétaro con el cuarto lugar nacional por mostrar un avance para 2019 de 39% respecto del valor alcanzado en 2018, lo anterior en los rubros de instituciones y herramientas de mejora regulatoria.



## Estrategia V.1

### Estabilidad de las finanzas del Estado.

La estabilidad financiera del Estado de Querétaro se mantiene en el periodo que se informa. Los informes emitidos por las calificadoras señalan, entre otros factores, las buenas prácticas de gobierno, el sólido desempeño financiero, el bajo nivel de deuda y la buena posición de liquidez que se ha logrado en el transcurso de la Administración ha permitido, en un entorno condicionado por la disminución en ciertos rubros del ingreso, hacer frente a los gastos extraordinarios generados por la pandemia por COVID-19.

La Administración Estatal se ha mantenido cerca del contribuyente con una permanente modernización de los esquemas de pago. En el periodo que se informa se añadieron 228 puntos de contacto para facilitar el cumplimiento de las obligaciones fiscales.



Se continuó con los programas de seguimiento al cumplimiento de las obligaciones fiscales de los contribuyentes y de fiscalización para **“Fortalecer la recaudación y la gestión tributaria en el Estado”**. En el periodo del 1 de septiembre de 2019 al 29 de febrero de 2020, la recaudación efectiva de impuestos y derechos se incrementó en 7.3% equivalente a 170 MDP, mientras que del 1 de marzo al 31 de agosto de 2020 se redujo un 23.3%, lo que equivale a 399 MDP, en comparación con el periodo de septiembre de 2018 a febrero de 2019 y de marzo a agosto de 2019, respectivamente. Es importante señalar que en que se informa, en comparación con el periodo anterior, los incentivos derivados de la colaboración fiscal con el Sistema de Administración Tributaria (SAT) en el ejercicio de facultades de comprobación, pasaron de 632 MDP a 1,171 MDP, lo que representa un incremento del 85% equivalente a 539 MDP. Esto contribuyó significativamente a compensar la disminución en los ingresos derivados de la situación económica ocasionada por la pandemia.

Con el propósito de *“Impulsar el uso eficiente y transparente de los recursos financieros estatales”*, en el ámbito de la rendición de cuentas se tiene publicada en el portal de Internet, en el apartado de transparencia, y conforme a lo que señalan la Ley General de Contabilidad Gubernamental (LGCG) y la Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios (LDFEFM), la información financiera de la Administración Pública Estatal hasta el segundo trimestre de 2020. Esto permite que los organismos fiscalizadores, calificadoras y la ciudadanía en general tengan acceso a la información financiera estatal actualizada; ya que se tiene publicada y disponible para consulta la Cuenta Pública Estatal correspondiente al ejercicio 2019 presentada ante la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro (ESFE).

Se ha dado cumplimiento a lo establecido en la LGCG y los acuerdos del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), apoyando a los entes obligados en la implementación de las normas y lineamientos señalados por dicha Ley emitidos a la fecha. Se les brindó asesoría en el llenado y solventación en la plataforma de medición de los avances de la armonización contable, cargadas en el Sistema de Evaluaciones de la

Armonización Contable (SEvAC). Es destacable que la Administración Pública Estatal alcanzó en su última evaluación correspondiente al cuarto periodo de 2019, la calificación de 100% de cumplimiento en materia de armonización contable.

En el periodo que se informa, el Estado de Querétaro formó parte del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC), a través del cual se impulsaron mejoras y actualizaciones a las disposiciones normativas, con el fin de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas.

Como resultado de los trabajos realizados en la materia, organizaciones como la consultora Aregional, en sus últimas cuatro evaluaciones, ha colocado a la entidad en los primeros lugares del Índice de Transparencia y Disponibilidad de la Información Fiscal de las Entidades Federativas (ITDIF); para el año 2020 el Estado de Querétaro obtuvo el primer lugar con una evaluación del 98.2%.

Con la premisa de *“Privilegiar el gasto público para la ejecución de programas y acciones encaminadas al desarrollo del Estado”*, se contempla en el Presupuesto de Egresos de la entidad para el ejercicio 2020, la cantidad de 8,008 MDP destinados a inversión en Obras

**LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA ESTATAL  
ALCANZÓ EN SU  
ÚLTIMA EVALUACIÓN  
CORRESPONDIENTE  
AL CUARTO  
PERIODO DE 2019,  
LA CALIFICACIÓN  
DE 100% DE  
CUMPLIMIENTO.**



y Acciones, cantidad superior en 9.9% a lo destinado para tal fin en el ejercicio inmediato anterior. El incremento en la partida de Obras y Acciones permite destinar mayores recursos para atender las necesidades de la sociedad en diversos ámbitos, como la obra pública con carácter social y los programas de beneficio directo a la población, la inversión en infraestructura con la finalidad de mantener en los mejores niveles la competitividad estatal en atracción y permanencia de inversión productiva. El incremento de inversión en materia de Obras y Acciones del Poder Ejecutivo destaca en un entorno nacional complejo en donde los recursos de carácter federal para inversión han disminuido significativamente.

En el periodo que se informa, el gasto social creció 13%, lo que equivale a 3,543 MDP adicionales al periodo anterior, como resultado de **“Implementar políticas de austeridad y racionalidad en el ejercicio del gasto corriente del presupuesto estatal”**. El gasto social representa el 93% del ejercicio presupuestal.

Con el objeto de **“Propiciar el fortalecimiento financiero de dependencias y entidades del Estado”** se apoyó a diversos entes públicos con recursos de libre disposición en términos de la LDFEFM, principalmente orientados a los sectores salud y educativo, además de los entes relacionados a la procuración de justicia e infraestructura.

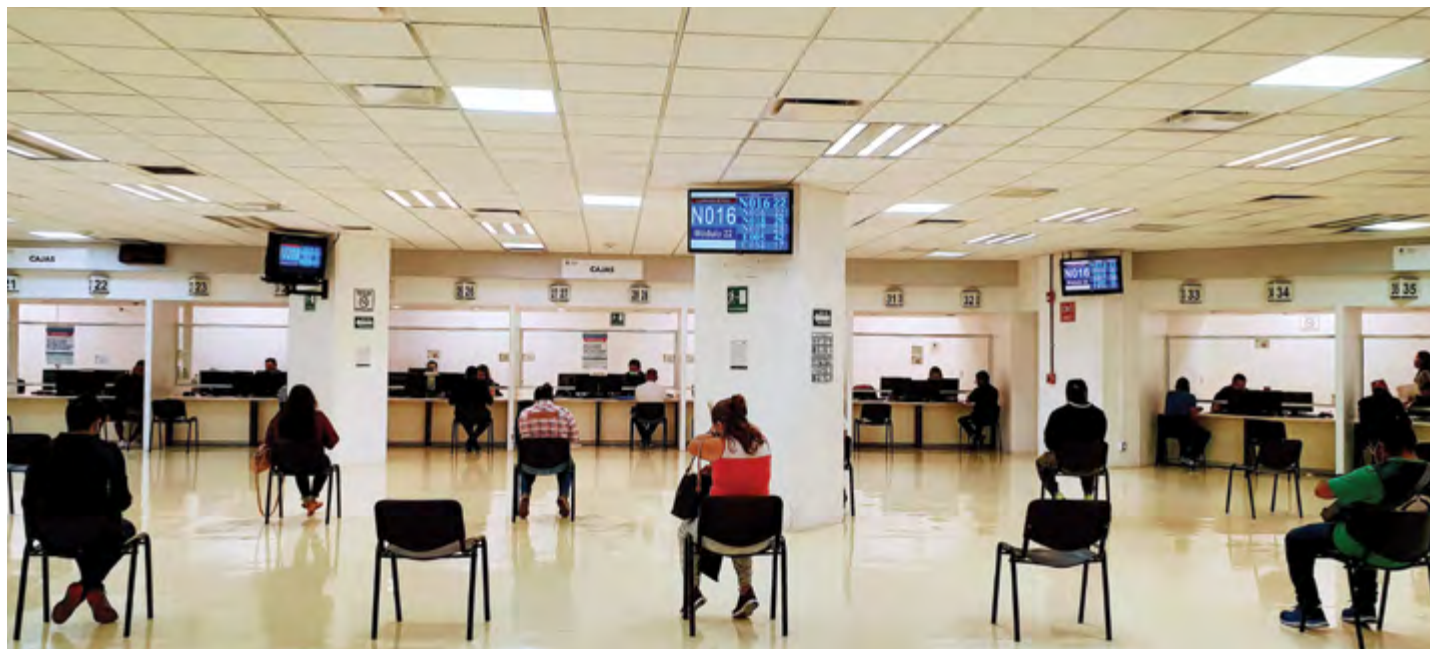
Buscando **“Promover una cultura fiscal en los contribuyentes”**, en el cumplimiento de obligaciones fiscales, en particular las del Régimen de Incorporación Fiscal (RIF) se logró al 31 de diciembre de 2019, superar las metas del Programa Operativo Anual del RIF, establecidas por el SAT con relación a la inscripción de nuevos contribuyentes en 242%, en la emisión de facturas en 158% y en la presentación de declaraciones en 619%.



**LA PARTIDA DE OBRAS Y ACCIONES PERMITE DESTINAR MAYORES RECURSOS PARA ATENDER LAS NECESIDADES DE LA SOCIEDAD EN DIVERSOS ÁMBITOS, COMO LA OBRA PÚBLICA CON CARÁCTER SOCIAL.**

## El gasto social representa el 93% del ejercicio presupuestal.

Derivado del desarrollo del Programa Operativo Anual con la SHCP a través del SAT, durante el periodo de septiembre de 2019 a agosto de 2020 se llevaron a cabo 1,712 actos de fiscalización; con estas cifras, el Estado de Querétaro se ubicó en primer lugar en rendimiento per cápita, tanto por personal operativo como por contribuyente y en cuarto a lugar en recaudación absoluta, a nivel nacional en el ejercicio 2019, y para el primer semestre del 2020 mantiene dichos lugares.



# 1.º Lugar

El Estado de Querétaro se ubicó en primer lugar en rendimiento per cápita, tanto por personal operativo como por contribuyente.

## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

La política de finanzas sanas seguida por la presente Administración permitió destinar 440 MDP a infraestructura hospitalaria, así como equipamiento e insumos sanitarios, infraestructura de apoyo sanitario y fortalecimiento de los servicios estatales de salud para la atención de la contingencia sanitaria por COVID-19.

Asimismo, para atender los efectos en la economía familiar, consecuencia de la suspensión de actividades no esenciales dictaminadas por las autoridades de salud se dispusieron 398 MDP que fueron destinados en apoyo al ingreso de trabajadores que perdieron o suspendieron sus trabajos, apoyos alimentarios a población vulnerable, acciones de fomento para la reactivación económica de sectores comerciales y a la dotación de apoyos para establecer brigadas auxiliares de vecinos vigilantes.

Se apoyó a las empresas instaladas en el Estado de Querétaro con el otorgamiento de una deducción general de Impuestos Sobre Nóminas por 125 UMAS en las declaraciones mensuales durante los periodos de pago de los meses de abril a junio de 2020, que benefició a 32,361 contribuyentes principalmente de la micro, pequeñas y medianas empresas.

Respecto al estímulo fiscal del impuesto al hospedaje se amplió el plazo para presentar la declaración en el mes de marzo y se otorgó un estímulo fiscal equivalente al 100% de la tasa de dicho impuesto, en los meses de marzo a agosto del presente año, beneficiando a 636 contribuyentes. En el mismo periodo se promovieron apoyos a los contribuyentes en medidas tales como pagos relativos a expedición de permisos y licencias para la venta de bebidas alcohólicas en la entidad.

Con respecto al apoyo a la tenencia y verificación vehicular, los ciudadanos estuvieron exentos de dichas obligaciones hasta el 30 de junio. En el caso específico del Programa de Apoyo a la Tenencia, se benefició a 43,694 contribuyentes en el periodo de abril a junio.

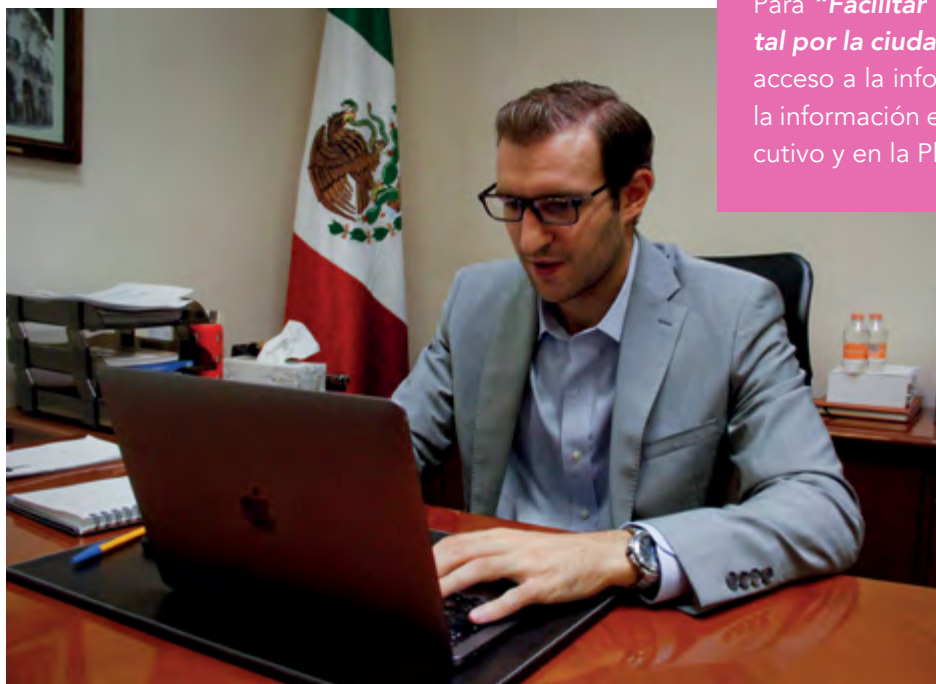


## Estrategia V.2

### Fortalecimiento de una gestión transparente y que rinda cuentas en el Estado de Querétaro.

Con el fin de fortalecer una gestión transparente y que rinda cuentas, en materia anticorrupción, se expidió el Código de Ética del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus entidades, en cumplimiento a los Lineamientos para la emisión del Código de Ética al cual se refiere el artículo 16 de la Ley General de Responsabilidades Administrativas (LGRA), emitidos por el Comité Coordinador del Sistema Nacional Anticorrupción.

Respecto de las Declaraciones de Modificación Patrimonial y de Intereses, se tuvo un cumplimiento al 100% de los servidores públicos obligados en el Poder Ejecutivo; recibándose 10,227 declaraciones patrimoniales correspondientes a servidores públicos del Poder Ejecutivo y sus Entidades, con lo que se demuestra el compromiso de los servidores públicos.



Para **“Facilitar el acceso a la información gubernamental por la ciudadanía”**, se atendieron 1,029 solicitudes de acceso a la información pública y se mantuvo actualizada la información en el portal de transparencia del Poder Ejecutivo y en la Plataforma Nacional de Transparencia.

Se destaca además que, de acuerdo con resultados al primer trimestre de 2020 publicados por la SHCP, la entidad conserva su posición entre los primeros lugares en el Índice de Calidad de la Información reportada sobre los Recursos Federales Transferidos.

Atendiendo el compromiso de *“Fomentar la cultura de transparencia en la Administración Pública Estatal”* se capacitó a 215 servidores públicos mediante diez eventos formativos en materia de acceso a la información, protección de datos personales y gestión documental, en coordinación con las autoridades estatales y federales en materia de transparencia.

Con el propósito de *“Incentivar la denuncia por hechos de responsabilidad administrativa y de corrupción en la ciudadanía”* se atendieron 295 denuncias ciudadanas en todas las modalidades recibidas a través de los medios: App Denuncia la Corrupción Querétaro, buzón electrónico, correo electrónico, vía telefónica, buzones y atención personalizada en las oficinas de sus dependencias y entidades.

Como parte de las iniciativas impulsadas para *“Modernizar los mecanismos de rendición de cuentas de la Administración Pública Estatal”*, el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro aceptó la invitación de la Auditoría Superior de la Federación (ASF)

**FOMENTAR LA  
CULTURA DE  
TRANSPARENCIA EN  
LA ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA ESTATAL.**



## Se dio respuesta y canalizó a las dependencias o entidades correspondientes más de 60 mil mensajes enviados por los ciudadanos.

para participar en la puesta en marcha del Buzón de Auditoría Digital de la ASF. Se continuó la operación de la plataforma digital para la recepción de información presupuestal y contable y se mantiene actualizada la información respecto al cumplimiento a la LGCG.

La Administración Estatal propuso al Congreso Local, reformas a la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro que contribuyen a *"Fomentar la participación ciudadana en los procesos de la gestión gubernamental"*, a partir de las cuales se crea el modelo integral de atención ciudadana con una ventana única para recibir y canalizar las demandas ciudadanas a las áreas responsables de su atención, dando seguimiento hasta el cierre del proceso.

Para dar respuesta ágil y oportuna a las demandas ciudadanas, se creó un centro de conexión ciudadana que contempla un call center que dio atención a 52,958 solicitudes relacionadas con asesoría para el acceso a programas de desarrollo social, salud, transporte público y seguridad pública, entre otros.

A través de las redes sociales oficiales se dio respuesta y canalizó a las dependencias o entidades correspondientes más de 60 mil mensajes enviados por los ciudadanos que permitieron conocer sus necesidades y problemáticas.

Se conformaron 2,183 comités de Contraloría Social en los que participan los beneficiarios de diversos programas de desarrollo social para





## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19



Como parte de los mecanismos para enfrentar la pandemia por COVID-19 se diseñó e implementó una plataforma de comunicación y atención ciudadana, a fin de garantizar la difusión transparente de información relacionada con la enfermedad, su comportamiento y avance, así como sobre las principales medidas sanitarias de prevención a través de 244 boletines de prensa, 75 conferencias en las que participó el C. Gobernador Constitucional del Estado de Querétaro, 14 mensajes a la ciudadanía y 84 videoconferencias de análisis epidemiológico de COVID-19.

Se instaló el *Centro de Llamadas para la Atención Médica y Emocional*, un call center con horario de atención de 24 horas, cuyo propósito fue ser un centro concentrador de las inquietudes ciudadanas acerca de malestares físicos y psicológicos, dudas, sospecha de haber contraído la enfermedad COVID-19 o alguna otra enfermedad respiratoria, seguimiento y, en su caso, derivación a instancias correspondientes para fomentar la despresurización del sistema hospitalario de la entidad. El servicio fue brindado por 113 médicos y 120 psicólogos.

Se implementó el microsítio COVID-19, [www.covid19.queretaro.gob.mx](http://www.covid19.queretaro.gob.mx), plataforma digital de información y vinculación que se convirtió

en el canal más importante de participación ciudadana durante la pandemia por COVID-19. Se registraron más de 633 mil usuarios con 3.6 millones de visitas, de las cuales el 70% fueron realizadas por queretanos y el 30% restante por ciudadanos de otras entidades e incluso de otros países como Canadá, Colombia, España y Estados Unidos de América.

El servicio automatizado para orientación médica y psicológica *QROBot* en el número de teléfono (442) 98-00-981 a través de la aplicación WhatsApp, tuvo como finalidad crear un canal adicional de contacto con el ciudadano para comunicar medidas preventivas, realizar diagnósticos, canalizar atención psicológica y resolver dudas de manera automatizada las 24 horas del día, los 7 días de la semana, misma que atendió 3,044 usuarios, quienes enviaron 41,420 mensajes que representaron 3,422 apoyos psicológicos.

Se implementaron campañas extraordinarias de comunicación social, "*Está en tus manos y Regresar depende de todos*", que tuvieron la finalidad de sensibilizar a los queretanos en temas relativos a #covid-19 #sigueinstrucciones, #entrénate, #usacubreboca, #quédateencasa #tomaloenserio #lávatelasmanos y #vigilantesciudadanos.

Como parte de las acciones de sensibilización para el retorno a las actividades cotidianas de los ciudadanos se implementó la *Vocería Organizacional*, cuyo principal objetivo fue darle “voz” a las soluciones organizacionales y buscar que tengan “eco ciudadano”, mediante un lenguaje simple y claro, insistiendo una y otra vez en las principales medidas sanitarias.

El proceso de entrenamiento social contó con cinco pasos: 1. Identificar tus riesgos; 2. Diseñar tu propia estrategia; 3. Cambiar hábitos y modificar espacios; 4. Ensayar antes de salir; y 5. Seguir instrucciones.

Entre otras acciones del entrenamiento social a la población, se realizaron webinars y presentaciones presenciales para dar a conocer el modelo de entrenamiento social a más de 2,200 personas de los 18 municipios de la entidad.

La modulación social, por su parte, es un proceso que se ejecutó en paralelo al entrenamiento social y fue el periodo durante el cual se puso en práctica las habilidades desarrolladas en el entrenamiento, donde se midieron las métricas establecidas y avaladas por el Comité COVID-19; se combinaron los escenarios, ajustando la agenda precisamente en función de la presencia del virus en las calles y se probaron acciones de estar en la calle, expuestos al virus; finalmente se promovió la repetición para hacerlo cada vez mejor.



## Estrategia V.3

# Fomento de la eficiencia gubernamental en el Estado de Querétaro.

La Administración Estatal ha mantenido un proceso de mejora continua en su operación a través de la reconversión de procesos y trámites mediante tecnologías y aplicaciones digitales, tal es el caso de la aplicación móvil Trámites RH, que contribuye a la reducción de costos operativos al dar acceso digital a los servidores públicos a documentos como recibos de nómina, acceso a la oferta de capacitación institucional y gestión de trámites administrativos, entre otros.

Desde el inicio de la Administración Estatal se pusieron en marcha diversas herramientas que han permitido la medición y, por lo tanto, la evaluación del desempeño de la aplicación del gasto para tomar decisiones que aseguren el impacto de los programas públicos. Lo anterior con el fin de **“Fomentar una gestión del desempeño orientada a resultados en las instancias de gobierno”**. Durante el periodo comprendido del 1 de septiembre de 2019 al 31 de agosto de 2020 se planearon y ejecutaron las evaluaciones del desempeño correspondientes a los recursos del gasto federalizado que incluyen el Ramo General 33 y se elaboraron diez programas de aspectos susceptibles de mejora por parte de los entes ejecutores.



Se llevaron a cabo las evaluaciones del desempeño de la aplicación del gasto de los recursos federales transferidos, incluidos en el Plan Anual de Evaluaciones 2019, con lo cual se da cumplimiento a la normatividad y se utiliza la evaluación de resultados como una herramienta para la mejora de una gestión eficiente y transparente. Las evaluaciones se realizaron a través del Instituto para el Desarrollo Técnico de las Haciendas Técnicas (INDETEC) para cumplir con los principios de objetividad e imparcialidad. Durante el periodo que se informa fueron evaluados la totalidad de fondos de aportaciones del Ramo General 33, cuya responsabilidad recae en la Administración Estatal; del Ramo

23, Proyectos de Desarrollo Regional; el Programa de Desarrollo Regional Turístico Sustentable y Pueblos Mágicos, PRODERMAGICO y Programa de Inclusión Social, Componente en Salud, PROSPERA.

Se continúa con el esquema de capacitación en materia de Presupuesto basado en Resultados y Sistema de Evaluación del Desempeño para incrementar las competencias de los servidores públicos. En este sentido, 219 de ellos participaron en al menos uno de los seis eventos organizados en el periodo que se informa. Dichos eventos fueron los siguientes: Taller de capacitación en la actualización del Sistema de Recursos Federales



**SE CONTINÚA  
CON EL ESQUEMA  
DE ESQUEMA DE  
CAPACITACIÓN  
EN MATERIA DE  
PRESUPUESTO  
BASADO EN  
RESULTADOS  
Y SISTEMA DE  
EVALUACIÓN DEL  
DESEMPEÑO PARA  
INCREMENTAR LAS  
COMPETENCIAS DE  
LOS SERVIDORES  
PÚBLICOS.**

Transferidos (SRFT) administrado por la SHCP, en el que participaron 172 servidores públicos de las administraciones municipales y la estatal; Programa de asesoría sobre Matriz de Indicadores de Resultados 2020 para programas públicos, al que asistieron 42 servidores públicos de 23 dependencias y entidades del Poder Ejecutivo; Taller de metodología para elaborar Programas de Aspectos Susceptibles de Mejora, en el cual intervinieron 17 servidores públicos involucrados en transparentar y rendir cuentas respecto del gasto federalizado evaluado; Curso-Taller Planeación, implementación y monitoreo de polí-

ticas públicas, programas y proyectos mediante el cual se promovió un mayor involucramiento de los servidores públicos de mandos directivos en las etapas del ciclo presupuestario para mejorar la gestión y los resultados esperados de la aplicación del gasto, en el que participaron 43 servidores públicos de 31 dependencias y entidades.

A través de la modalidad de capacitación virtual, 93 participantes conocieron la normatividad para la formulación y ejercicio del presupuesto y la perspectiva de la gestión para resultados.



Adicionalmente, en colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) se realizó el Proyecto aprovechamiento y mejora de los registros administrativos usados para el cálculo de indicadores estratégicos y de gestión de los fondos del Ramo General 33 y los programas presupuestarios estatales, con la participación de 38 servidores públicos adscritos a 16 entes. En total, ocho registros administrativos mejoraron su calidad para ser considerados medios de verificación.

Con el propósito de **“Fortalecer la capacidad financiera y operativa de los organismos descentralizados del gobierno”** se destinaron recursos para incrementar sus capacidades de respuesta ante la demanda de servicios, como en el caso de entes públicos del sector educativo, del sector salud y de atención a la ciudadanía.

Apegándose a los principios de austeridad, eficacia y eficiencia, se implementan de manera continua acciones de formación y especialización con el

objeto de **“Mejorar el nivel de competencias y profesionalización de los servidores públicos del Poder Ejecutivo”**, para lo cual se llevaron a cabo programas de capacitación en temáticas como: Inducción al Poder Ejecutivo y Normatividad, Habilidades Administrativas, Tecnologías de Información y Computación, y capacitación específica; realizándose para ello 289 eventos con 51,967 horas usuario-capacitación, logrando una participación del 64% del personal.

Dentro de las acciones de capacitación específica destacan los programas *Formación Inicial para Policía Preventivo*, en materia de seguridad ciudadana y *Derechos Humanos y Género*, para proporcionar conocimientos y sensibilizar a los servidores públicos sobre la materia.

Para **“Mejorar la coordinación intergubernamental entre los diferentes órdenes de gobierno”** se realizaron 25 eventos de capacitación a servidores públicos de 17 municipios a través del Convenio Marco de Coordinación

Se llevaron a cabo programas de capacitación en temáticas como: Inducción al Poder Ejecutivo y Normatividad, Habilidades Administrativas, Tecnologías de Información y Computación, así como capacitación específica; realizándose para ello 482 eventos con 56,019 horas usuario-capacitación, logrando una participación del 79.3% del personal.

# 79.3%

**LA ACTUAL  
ADMINISTRACIÓN  
TRABAJÓ DE MANERA  
COORDINADA  
CON LOS 18  
MUNICIPIOS EN LA  
HOMOLOGACIÓN DE  
SU REGLAMENTO  
DE MEJORA  
REGULATORIA A LA  
LEY GENERAL Y LA  
LEY ESTATAL EN LA  
MATERIA.**



Administrativa, mediante los cuales se proporcionaron herramientas para realizar su función a 114 servidores públicos municipales; de igual forma se efectuaron 197 asesorías técnicas a servidores públicos en temas de mejoramiento de procesos y mecanismos institucionales administrativos.

A fin de ***"Promover la mejora regulatoria en las instituciones de gobierno"*** la actual Administración trabajó de manera coordinada con los 18 municipios en la homologación de su Reglamento de Mejora Regulatoria a la Ley General y la Ley Estatal en la materia, creándose 18 Comisiones Municipales, siendo la primera entidad federativa en el país en contar con dicho logro.

Adicionalmente, en el periodo que se informa se llevó a cabo el Registro Estatal de Regulaciones, espacio donde se compilan 851 regulaciones relacionadas con los trámites y servicios que presta el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y sus entidades: Registro Estatal de Trámites y Servicios, con un total de 488 trámites inscritos; Registro de Visitas Domiciliarias, con un total de 237 registros de servidores públicos autorizados para ejecutar acciones de inspección; Protesta Ciudadana, herramienta al alcance de la ciudadanía para los casos en que se detecten acciones o se solicite información contraria a la contenida en el Registro de Trámites y Servicios; Programas de Mejora Regulatoria con 78 acciones de mejora y simplificación de trámites y servicios y, Agenda Regulatoria con 357 normas inscritas.

Con el objeto de ***"Actualizar el marco normativo del Estado"*** en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro, La Sombra de Arteaga, la presente Administración publicó durante el periodo que se informa 45 leyes que crean, reforman, adicionan o derogan diversas disposiciones; 307 acuerdos, 488 decretos y 61 circulares de las cuales, por su importancia y su aportación a la eficiencia gubernamental, se enlistan las siguientes:

- Ley de Salud del Estado de Querétaro.
- Ley de Hacienda del Estado de Querétaro.
- Ley de Ingresos del Estado de Querétaro, para el Ejercicio Fiscal 2020.
- Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

- Ley Orgánica del Poder Legislativo del Estado de Querétaro.
- Ley Orgánica Municipal del Estado de Querétaro.
- Ley de Planeación del Estado de Querétaro.
- Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro.
- Ley de Adquisiciones, Enajenaciones, Arrendamientos y Contratación de Servicios del Estado de Querétaro.
- Código Fiscal del Estado de Querétaro.
- Código Civil del Estado de Querétaro.
- Ley de Cambio Climático para el Estado de Querétaro.
- Ley de Archivos del Estado de Querétaro.
- Ley de Fomento a la Actividad Artesanal en el Estado de Querétaro.
- Ley de Prevención y Gestión Integral de Residuos del Estado de Querétaro.
- Acuerdo de lineamientos aplicables a los servidores públicos del Estado de Querétaro para el desempeño de sus funciones y el control de la enfermedad COVID-19.
- Acuerdo por el que se modifica el similar por el que se establecen acciones extraordinarias para atender la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-CoV2.
- Acuerdo que establece las estrategias generales para prevenir y controlar la propagación de la enfermedad COVID-19 en la reincorporación de los servidores públicos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro a sus centros laborales.

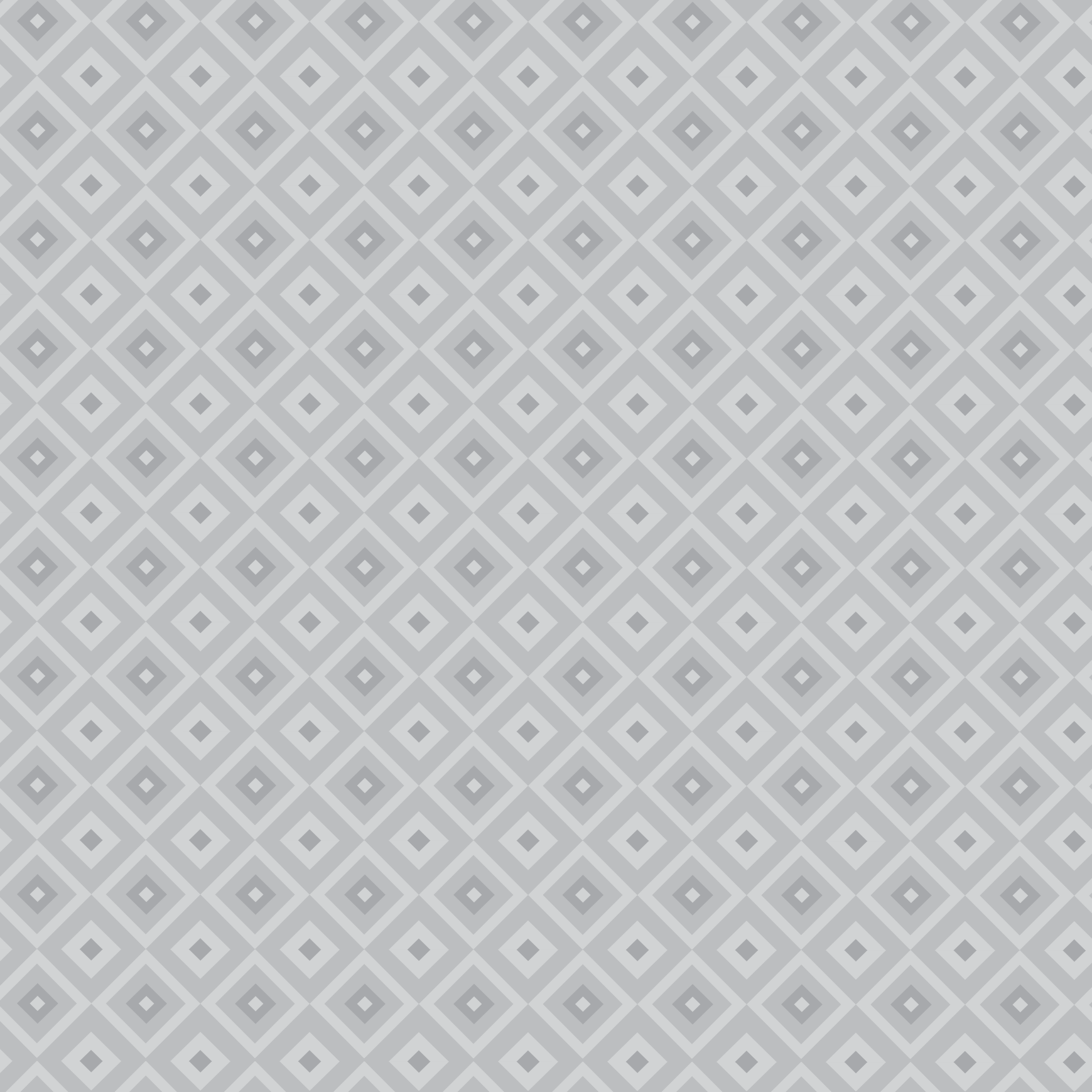
## ACCIONES PARA LA ATENCIÓN DE LA PANDEMIA POR COVID-19

Con el fin de proteger tanto a empleados del sector público como a usuarios en general que acuden a las dependencias a realizar diversos trámites se implementaron acciones rigurosas de higiene y limpieza: instalación de túneles de sanitización en los principales accesos de atención al público, entrega de termómetros en las diversas oficinas para toma de temperatura de usuarios y empleados, habilitación de tapetes y aspersores para desinfección en las distintas áreas, dotación de equipo de seguridad y aditamentos a más de 900 trabajadores de acuerdo a sus funciones, colocación y dotación de dispensadores de gel antibacterial en todas las oficinas y áreas de trabajo, así como capacitación a personal para uso y manejo de los equipos de protección personal y arcos de desinfección para vehículos que ingresan a las instalaciones. Adicionalmente se instalaron pantallas protectoras en ventanillas para trato directo con usuarios con la finalidad de mitigar el riesgo de contagio.

Se implementó el número telefónico 442-211-7070 como IVR (*Interactive Response Unit*), un servicio de atención al cliente de todo el Poder Ejecutivo para dar a conocer, de manera automática, información relativa sobre apoyo al transporte, programación de citas para los trámites vehiculares, operación de los centros de verificación, información referente a licencias y permisos y teléfonos de asistencia COVID-19.

Con la finalidad de dar continuidad en la atención a la ciudadanía se trabajó de manera ininterrumpida mediante la implementación de un sistema de citas en las oficinas de mayor afluencia, aplicando las medidas sanitarias emitidas por las autoridades correspondientes. Adicionalmente se realizaron ajustes en los sistemas y procesos con documentación física para su conversión a modalidad digital, traduciéndose en un beneficio para los proveedores que prestan sus servicios u otorgan bienes a la Administración Pública Estatal. Se implementó el *Buzón de Voz* en todas las dependencias que hicieron trabajo a distancia para que la ciudadanía pudiera dejar un mensaje con su número telefónico o correo electrónico de contacto y de esta forma asegurar la eficiencia gubernamental.





---

# ANEXO FINANCIERO



PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
**Avance de Gestión Financiera**  
 Ejercicio 2020  
 ESTADO DE ACTIVIDADES  
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2020  
 (Pesos)

Concepto	2020	Concepto	2020
<b>INGRESOS Y OTROS BENEFICIOS</b>		<b>GASTOS Y OTRAS PÉRDIDAS</b>	
<b>Ingresos de Gestión</b>	<b>2,471,810,012</b>	<b>Gastos de Funcionamiento</b>	<b>1,427,637,740</b>
Impuestos	1,471,095,136	Servicios Personales	942,024,270
Cuotas y Aportaciones de Seguridad Social	0	Materiales y Suministros	57,168,053
Contribuciones de Mejoras	0	Servicios Generales	428,445,418
Derechos	701,303,729	<b>Transferencia, Asignaciones, Subsidios y Otras Ayudas</b>	<b>9,455,283,274</b>
Productos	232,218,358	Transferencias Internas y Asignaciones al Sector Público	1,114,994,626
Aprovechamientos	67,192,789	Transferencias al Resto del Sector Público	7,575,985,946
Ingresos por Venta de Bienes y Prestación de Servicios	0	Subsidios y Subvenciones	1,363,200
<b>Participaciones, Aportaciones, Convenios, Incentivos Derivados de la Colaboración Fiscal, Fondos Distintos de Aportaciones, Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Subvenciones, y Pensiones y Jubilaciones</b>	<b>15,251,528,230</b>	Ayudas Sociales	513,001,989
Participaciones, Aportaciones, Convenios, Incentivos Derivados de la Colaboración Fiscal y Fondos Distintos de Aportaciones	15,251,528,230	Pensiones y Jubilaciones	249,937,514
Transferencias, Asignaciones, Subsidios y Subvenciones, y Pensiones y Jubilaciones	0	Transferencias a Fideicomisos, Mandatos y Contratos Análogos	0
<b>Otros Ingresos y Beneficios</b>	<b>28,935,672</b>	Transferencias a la Seguridad Social	0
Ingresos Financieros	0	Donativos	0
Incremento por Variación de Inventarios	0	Transferencias al Exterior	0
Disminución del Exceso de Estimaciones por Pérdida o Deterioro u Obsolescencia	0	<b>Participaciones y Aportaciones</b>	<b>4,946,528,627</b>
Disminución del Exceso de Provisiones	0	Participaciones	2,039,240,640
Otros Ingresos y Beneficios Varios	28,935,672	Aportaciones	1,247,479,464
<b>Total de Ingresos y Otros Beneficios</b>	<b>17,752,273,914</b>	Convenios	1,659,808,523
		<b>Intereses, Comisiones y Otros Gastos de la Deuda Pública</b>	<b>8,524,489</b>
		Intereses de la Deuda Pública	8,524,489
		Comisiones de la Deuda Pública	0
		Gastos de la Deuda Pública	0
		Costo por Coberturas	0
		Apoyos Financieros	0
		<b>Otros Gastos y Pérdidas Extraordinarias</b>	<b>348,328,708</b>
		Estimaciones, Depreciaciones, Deterioros, Obsolescencia y Amortizaciones	144,414,804
		Provisiones	0
		Disminución de Inventarios	0
		Aumento por Insuficiencia de Estimaciones por Pérdida o Deterioro u Obsolescencia	0
		Aumento por Insuficiencia de Provisiones	0
		Otros Gastos	203,913,904
		<b>Inversión Pública</b>	<b>44,089,772</b>
		Inversión Pública no Capitalizable	44,089,772
		<b>Total de Gastos y Otras Pérdidas</b>	<b>16,230,392,611</b>
		<b>Resultados del Ejercicio (Ahorro/Desahorro)</b>	<b>1,521,881,304</b>

PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO  
**Avance de Gestión Financiera**  
 Ejercicio 2020  
 ESTADO DE SITUACIÓN FINANCIERA  
 Al 30 de junio 2020  
 (Pesos)

Concepto	2020	Concepto	2020
<b>ACTIVO</b>		<b>PASIVO</b>	
<b>Activo Circulante</b>		<b>Pasivo Circulante</b>	
Efectivo y Equivalentes	7,346,147,714	Cuentas por Pagar a Corto Plazo	109,858,223
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes	61,547,888	Documentos por Pagar a Corto Plazo	0
Derechos a Recibir Bienes o Servicios	111,388,271	Porción a Corto Plazo de la Deuda Pública a Largo Plazo	86,474,519
Inventarios	126,477	Títulos y Valores a Corto Plazo	0
Almacenes	4,982,590	Pasivos Diferidos a Corto Plazo	0
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos Circulantes	0	Fondos y Bienes de Terceros en Garantía y/o Administración a Corto Plazo	17,523,281
Otros Activos Circulantes	0	Provisiones a Corto Plazo	0
<b>Total de Activos Circulantes</b>	<b>7,524,192,940</b>	Otros Pasivos a Corto Plazo	18,520,804
		<b>Total de Pasivos Circulantes</b>	<b>232,376,826</b>
<b>Activo No Circulante</b>		<b>Pasivo No Circulante</b>	
Inversiones Financieras a Largo Plazo	25,376,146,648	Cuentas por Pagar a Largo Plazo	0
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes a Largo Plazo	0	Documentos por Pagar a Largo Plazo	0
Bienes Inmuebles, Infraestructura y Construcciones en Proceso	12,673,789,857	Deuda Pública a Largo Plazo	121,380,594
Bienes Muebles	2,627,567,887	Pasivos Diferidos a Largo Plazo	0
Activos Intangibles	208,469,419	Fondos y Bienes de Terceros en Garantía y/o en Administración a Largo Plazo	1,906,360
Depreciación, Deterioro y Amortización Acumulada de Bienes	-1,017,286,796	Provisiones a Largo Plazo	158,189,478
Activos Diferidos	0	<b>Total de Pasivos No Circulantes</b>	<b>281,476,433</b>
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos No Circulantes	0	<b>Total del Pasivo</b>	<b>513,853,259</b>
Otros Activos No Circulantes	19,266,728,081		
<b>Total de Activos No Circulantes</b>	<b>59,135,415,096</b>	<b>HACIENDA PÚBLICA/ PATRIMONIO</b>	
<b>Total del Activo</b>	<b>66,659,608,036</b>	<b>Hacienda Pública/Patrimonio Contribuido</b>	<b>14,543,485,304</b>
		Aportaciones	14,539,014,104
		Donaciones de Capital	4,471,200
		Actualización de la Hacienda Pública/Patrimonio	0
		<b>Hacienda Pública/Patrimonio Generado</b>	<b>51,602,269,473</b>
		Resultados del Ejercicio (Ahorro/Desahorro)	1,521,881,304
		Resultados de Ejercicios Anteriores	19,733,101,469
		Revalúos	17,615,341,344
		Reservas	0
		Rectificaciones de Resultados de Ejercicios Anteriores	12,731,945,357
		<b>Exceso o Insuficiencia en la Actualización de la Hacienda Pública/Patrimonio</b>	<b>0</b>
		Resultado por Posición Monetaria	0
		Resultado por Tenencia de Activos no Monetarios	0
		<b>Total Hacienda Pública/ Patrimonio</b>	<b>66,145,754,777</b>
		<b>Total del Pasivo y Hacienda Pública / Patrimonio</b>	<b>66,659,608,036</b>

**PODER EJECUTIVO DEL ESTADO DE QUERÉTARO**  
**Avance de Gestión Financiera**  
 Ejercicio 2020  
**ESTADO ANALÍTICO DEL ACTIVO**  
 Del 01 de enero al 30 de junio de 2020  
 (Pesos)

Concepto	Saldo Inicial 1	Cargos del Periodo 2	Abonos del Periodo 3	Saldo Final 4 (1+2-3)	Variación del Periodo (4-1)
<b>ACTIVO</b>	<b>61,144,493,793</b>	<b>118,129,079,467</b>	<b>112,613,965,224</b>	<b>66,659,608,036</b>	<b>5,515,114,243</b>
<b>Activo Circulante</b>	<b>6,157,852,322</b>	<b>80,380,690,080</b>	<b>79,014,349,462</b>	<b>7,524,192,940</b>	<b>1,366,340,618</b>
Efectivo y Equivalentes	5,998,176,043	72,372,883,314	71,024,911,643	7,346,147,714	1,347,971,671
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes	7,039,674	7,392,646,727	7,338,138,513	61,547,888	54,508,215
Derechos a Recibir Bienes o Servicios	147,737,922	612,540,920	648,890,571	111,388,271	-36,349,651
Inventarios	107,121	1,007,910	988,554	126,477	19,356
Almacenes	4,791,563	1,611,209	1,420,182	4,982,590	191,027
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos Circulantes	0	0	0	0	0
Otros Activos Circulantes	0	0	0	0	0
<b>Activo No Circulante</b>	<b>54,986,641,471</b>	<b>37,748,389,386</b>	<b>33,599,615,761</b>	<b>59,135,415,096</b>	<b>4,148,773,625</b>
Inversiones Financieras a Largo Plazo	25,498,652,177	1,277,645,054	1,400,150,583	25,376,146,648	-122,505,529
Derechos a Recibir Efectivo o Equivalentes a Largo Plazo	0	0	0	0	0
Bienes Inmuebles, Infraestructura y Construcciones en Proceso	11,401,281,340	13,802,245,920	12,529,737,403	12,673,789,857	1,272,508,517
Bienes Muebles	2,659,786,929	120,328,059	152,547,101	2,627,567,887	-32,219,042
Activos Intangibles	209,245,074	598,180	1,373,836	208,469,419	-775,655
Depreciación, Deterioro y Amortización Acumulada de Bienes	-886,512,390	13,185,474	143,959,880	-1,017,286,796	-130,774,406
Activos Diferidos	0	0	0	0	0
Estimación por Pérdida o Deterioro de Activos no Circulantes	0	0	0	0	0
Otros Activos no Circulantes	16,104,188,340	22,534,386,699	19,371,846,959	19,266,728,081	3,162,539,740