

QUERÉTARO

— MUNICIPIO —

SEGUNDO INFORME MUNICIPAL



**LUIS
NAVA**

Presidente
Municipal de Qro.

2° INFORME

CONTENIDO

09 Mensaje de **Luis Nava**

10 Eje 1: **Municipio Seguro**

12 Programa 1:
Seguros Todos

30 Programa 2:
Cultura de la Paz

52 Eje 2 **Municipio Próspero**

54 Programa 3:
Ciudad Ordenada

62 Programa 4:
Desarrollo Económico

76 Eje 3: **Municipio Incluyente**

78 Programa 5:
Querétaro Amigable

94 Programa 6:
Alcalde en tu Calle

108 Eje4: **Municipio con Calidad de Vida y Futuro**

110 Programa 7:
Tierra de Bienestar

122 Programa 8:
Infraestructura para el Futuro

138 Eje 5: **Gobierno Abierto y de Resultados**

140 Programa 9:
Cero Impunidad

154 Programa 10:
Administración Óptima y
Finanzas Sanas



Luis Bernardo Nava Guerrero

Mensaje

En concordancia con las metas establecidas en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, con satisfacción doy cuenta de los resultados de dos años de intenso trabajo de la presente Administración.

Para muestra en el tema de la seguridad, la capital de Querétaro se encuentra entre las 10 ciudades más seguras del país, así como su policía municipal que se ubica en el octavo lugar dentro de las 10 mejores a nivel nacional. Señal de que estamos en la ruta correcta y esto mismo nos obliga a no bajar la guardia y a continuar invirtiendo recursos humanos y financieros en este importante rubro.

De la mano con la seguridad, hemos impulsado estrategias y acciones transversales e interinstitucionales fortaleciendo la cultura de paz desde los valores, las tradiciones y la cultura en sus distintas dimensiones sociales; particularmente hemos involucrado de manera activa a las niñas, niños, adolescentes y jóvenes en actividades que expanden su conciencia social. Esto en cumplimiento con la meta de hacer de “Querétaro la capital de la paz”, en concordancia con los postulados de la Carta de las Naciones Unidas.

Desde el inicio de esta Administración asumimos el compromiso de escuchar, trabajar y resolver como el puente más sólido de comunicación y colaboración con la ciudadanía en la toma de decisiones públicas; es de esta forma que se concretaron proyectos de ordenamiento urbano y de obra pública con una orientación social. Con la convicción de contribuir con ello a la reducción de las brechas de desigualdad, los recursos públicos se han concentrado en el fortalecimiento de una política social integral que genere más oportunidades para las y los habitantes del municipio, sin distinción. En cuanto al manejo de los recursos públicos, estamos conscientes de la responsabilidad que implica su adecuada distribución atendiendo a la democratización de los servicios, sobre todo en las zonas con mayor rezago, con la visión de un municipio con calidad de vida y futuro, pensando no solo en esta, sino en las siguientes generaciones. Lo anterior solo es posible asumiendo todas las premisas de un Gobierno Abierto y de Resultados que busca tener un índice cero de impunidad a través de: transparencia, congruencia, eficacia y eficiencia; pero sobre todo, confiabilidad. Desde esta visión, durante dos años se consolidaron los programas Gestión para

Resultados, Presupuesto basado en Resultados y Blindaje Anticorrupción, así como el Sistema de Evaluación de Desempeño y Mejora Regulatoria.

En cuanto al contexto económico podemos reportar con orgullo que durante el primer semestre de 2019, el Municipio de Querétaro ocupó el segundo lugar a nivel nacional con la creación de 22 mil 728 nuevos empleos (por arriba de 26 estados del país), lo que refleja un favorable ambiente de confianza para la inversión productiva.

Sin embargo, desde principios del primer bimestre de este año 2020, el mundo entero enfrenta una crisis sanitaria sin precedentes generada por el virus que causa la enfermedad del COVID-19. En lo que va de este año hemos sido testigos -y en muchos casos y dimensiones-, víctimas del duro golpe a la economía que ha generado la pandemia y del reto que esto representa para todos los gobiernos y sociedades en el planeta. Podemos afirmar que gracias a las finanzas saludables del Municipio de Querétaro ha sido posible crear programas de apoyo emergentes enfocados tanto a las y los ciudadanos que más lo necesiten, como a las MiPyMes, a fin de fortalecer el mercado interno y poder hacer frente a los embates de la pandemia.

A través de la Dirección de Protección Civil Municipal se implementaron los protocolos para la contención y disminución del contagio; así como planes, programas, monitoreo y análisis estadístico, para establecer semáforos en determinadas zonas; además de filtros sanitarios en puntos estratégicos de entrada y salida del municipio, y también dentro de la ciudad. De esta manera, y en coordinación con el gobierno de estado, el Municipio de Querétaro ha podido reactivar gradualmente su economía, y mantener al mismo tiempo indicadores de contagio en el rango de razonables, tomando en cuenta el contexto mundial y nacional.

En este sentido, y para finalizar, quiero hacer un llamado a la ciudadanía para asumir de manera responsable los protocolos de higiene que nos permitan avanzar hacia el semáforo verde, al mismo tiempo que se reactiva la economía de todos los sectores. Lo anterior solo es posible si todos unidos, sociedad y gobierno, somos conscientes del impacto de nuestras decisiones personales a nivel colectivo. No tengo ninguna duda de que juntos lo lograremos y saldremos adelante.

EJE 1:

Municipio Seguro

El gobierno del Municipio de Querétaro ha trabajado intensamente en los dos últimos años para mantener a la capital dentro de las 10 ciudades más seguras del país, lo que se ha visto reflejado en el bajo índice de percepción de inseguridad, de acuerdo con las cifras reportadas por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) en su Encuesta Nacional de Seguridad Pública Urbana (ENSU) T1-2020 (marzo 2020 vs diciembre 2019). En lo que se refiere a la percepción del desempeño de las policías municipales en México, la policía Municipal de Querétaro se ubica en el sitio número 8 de las 10 mejores del país.

Aun cuando los resultados son satisfactorios tomando en cuenta el contexto nacional, se continúan reforzando las acciones en materia de seguridad tal como se ha previsto en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021. Los habitantes del Municipio de Querétaro pueden estar seguros de contar con una Institución de Seguridad Pública sólida y confiable, profesional y eficiente, ética y comprometida con la protección a la ciudadanía.

PROGRAMA 1**SEGUROS TODOS**

Este programa se enfoca en mantener a la fuerza policial en condiciones óptimas en cuanto a sus capacidades materiales, tecnológicas, profesionales, físicas, emocionales y éticas. Asimismo, procura que los espacios públicos sean seguros para el esparcimiento y la convivencia social.



PROFESIONALIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Para asegurar la mejora continua de sus competencias formativas y profesionales, el cuerpo policial se mantiene en permanente actualización. En el periodo que se informa (1 de julio 2019 al 24 de agosto 2020) se impartieron 38 programas de capacitación y especialización a 8,625 elementos de la Guardia Municipal, entre los que destacan: Actuación Policial con Perspectiva de Género, Protocolo Alba, Alerta Ámber y Justicia Administrativa. Para ello se destinaron 1 millón 535 mil pesos.

Con la finalidad de que el personal policial adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género se mantenga actualizado en los protocolos de atención a víctimas, recibió una capacitación por parte de la Comisión Local de Búsqueda de Personas con respecto a la Ley General en Materia de Desaparición Forzada, la Cometida por Particulares y del Sistema Nacional de Búsqueda.

El 12 de febrero de 2020, el Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP) del municipio recibió del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública (SESNSP), el registro como parte de la Red Nacional de Instancias Capacitadoras en Seguridad Pública, toda vez que cumple con los

requerimientos solicitados por la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP) del Programa Rector de Profesionalización. Con este registro se le reconoce como una entidad certificada a nivel nacional, y la primera a nivel municipal que cuenta a satisfacción con instalaciones, equipamiento, instructores e infraestructura básica para su operación.

Así, el Municipio de Querétaro es el único en el Estado durante el 2020 que tiene instructores y evaluadores con certificaciones vigentes, lo que permite mantener a los elementos de la Guardia Municipal en constante capacitación y evaluación. De hecho, se acreditaron 35 policías municipales quienes obtuvieron un total de 112 certificaciones a nivel nacional como instructores y evaluadores en las principales técnicas y tácticas de la función policial, como armamento y tiro, detención de probables responsables y primer respondiente, entre otras. Para hacer esto posible, se destinaron 314 mil pesos.

Como parte del modelo de profesionalización y a través de un proyecto diseñado por la institución en una tableta electrónica, se aplicaron 190,286 evaluaciones de desempeño al personal policial con la finalidad de monitorear tres rubros: imagen y disciplina, productividad y rendimiento, y vocación policial.



Respecto al fortalecimiento del Servicio Profesional de Carrera Policial, se abrió la convocatoria para la promoción que impulsa el crecimiento profesional con base en el desempeño de los elementos. Como resultado, obtuvieron el ascenso a un grado superior 27 efectivos. Actualmente se lleva a cabo la segunda convocatoria de promoción donde concursan 572 policías por 100 nuevos grados.

Para incentivar las acciones destacadas de los elementos de la corporación, con una inversión de 1 millón 68 mil pesos se otorgaron: 107 estímulos de 10 mil pesos por policía; 116 reconocimientos a quienes realizaron acciones relevantes en beneficio de la sociedad; y 102 reconocimientos al mejor desempeño policial, esto tuvo lugar en el marco del programa 10x100 "Defendamos Querétaro".

FORMACIÓN INICIAL

Conscientes de la importancia de la profesionalización de los cuerpos de seguridad, se fortalecieron los programas de Formación Inicial que convocan a la ciudadanía a formar parte de la corporación en tres diferentes perfiles profesionales: Técnico Superior Universitario (TSU) en Policía Preventiva, Policía de Reacción y Policía Cibernética. Con esta ampliación del programa se abre el espectro de aspirantes para incrementar el número de policías al servicio de las y los ciudadanos.

El Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP) emitió 10 convocatorias generales para reclutar a mujeres y hombres interesados en formarse como policías. De los 1,687 aspirantes inscritos, 203 se incorporaron como nuevos policías de la Guardia Municipal. De esta forma, se cuenta con un incremento del 18% en lo que va de esta Administración. Adicionalmente, 26 personas más se encuentran en proceso de formación y capacitación.

Además, como parte del programa de Formación Inicial, 40 alumnos del programa de Policía de Reacción cursaron y acreditaron el nivel de estudios medio superior; 27 más se encuentran en preparación; 28 policías obtuvieron su título como TSU en Policía Preventiva y 118 cursan actualmente sus estudios de TSU, lo que representó una inversión de 1 millón 523 mil pesos. A la fecha se cuenta con 284 policías titulados.

Para fortalecer los conocimientos del marco normativo para el adecuado ejercicio de sus funciones, a través de la Dirección Jurídica se asesora de manera permanente a las y los policías de todas las unidades



administrativas de la Secretaría de Seguridad que requieran del apoyo jurídico. En el último año se les dio asesoraría y asistencia a 232 elementos en diversas materias, para que sus acciones se encuentren siempre en el marco de la legalidad y del respeto a los Derechos Humanos que regula la actuación policial.

Como parte de las acciones para fortalecer las capacidades psicoemocionales de los integrantes de la policía, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (SSPM) cuenta con un programa permanente de atención psicológica gratuita que atendió con 759 sesiones a 147 servidores públicos, para lo que se destinaron 351 mil pesos.

Con la finalidad de contribuir también en la mejora de la salud, así como de las capacidades físicas de policías y alumnos de formación inicial, el consultorio de nutrición del ISPCP dio 1,237 consultas individuales.

Ante la inminente necesidad de mejorar la condición económica de los policías, se destinaron 9 millones 656 mil pesos en apoyos a través del programa “Mejora de las Condiciones Laborales”, que incluye beneficios directos para sus familiares como: becas para las y los cónyuges, las y los concubinos, así como de sus descendientes directos; apoyos para remodelación, construcción y adquisición de vivienda; y educativos para la adquisición de útiles y uniformes escolares.



En este esfuerzo destaca un incremento del 7% a su salario mensual a partir del mes de enero de 2020. Con esto, la corporación policial del Municipio de Querétaro es una de las mejor pagadas en el Sistema Nacional de Seguridad Pública.

INFRAESTRUCTURA POLICIAL

Para fortalecer las capacidades materiales y de infraestructura del nuevo edificio del Centro de Comando Policial C4, de las instalaciones del Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial (ISPCP) y del taller mecánico de las unidades motorizadas de la corporación (ubicados en la Delegación Epigmenio González Flores), se invirtieron 233 millones 508 mil pesos. La ampliación del ISPCP consiste en un edificio adicional que contiene tres aulas con capacidad para 40 personas, un auditorio con aforo para 200 personas, una sala para juicios orales, un nuevo gimnasio y oficinas administrativas.

Por otro lado, con un recurso de FORTASEG (2019) por 10 millones 150 mil pesos y con una inversión municipal de 1 millón 25 mil pesos para su operación, se construyó la nueva Subcomandancia Peña Flor, ubicada en la colonia La Loma de la Delegación Félix Osoreo Sotomayor.



De igual manera se gestionaron 11 millones 831 mil pesos del recurso FORTASEG para la construcción de la Subcomandancia Sur que entrará en operaciones durante el primer trimestre del ejercicio fiscal 2021. Estará ubicada en la colonia Campestre Italiana de la Delegación Josefa Vergara y Hernández.

En cuanto al importante uso de las nuevas Tecnologías de la Información (TIC) para la prevención y el combate a la delincuencia, para ampliar la red municipal de videovigilancia se instalaron 250 postes con cámaras de videovigilancia de 360 grados, conectadas en su mayoría por fibra óptica a las instalaciones estratégicas del C4. Adicionalmente, se le dio mantenimiento a la red de datos y video para preservar, en las mejores condiciones, la infraestructura tecnológica de seguridad pública del municipio.

En materia de prevención, se colocaron 38 botones de alerta ciudadana en puntos estratégicos del municipio, con el fin de establecer una comunicación directa entre la ciudadanía y la línea de emergencias del C4. Estos dispositivos cuentan con cámara fija y cámara de 360 grados enlazadas en tiempo real y de manera permanente al C4 por medio de la red de fibra óptica. Con la integración de los nuevos equipos, se tiene actualmente una cobertura de 390 kilómetros de fibra óptica en todo el municipio.

Con el fin de aumentar la capacidad de monitoreo por medio del sistema de videovigilancia, se instaló una torre de telecomunicaciones en la Subcomandancia de Peñaflor, conectándola a la red municipal a través de 3 kilómetros de fibra óptica. Con esta torre adicional suman 31 torres de telecomunicaciones, más el incremento de 1,379 cámaras –ahora hay un total de 1,997 cámaras–, se fortaleció la red de videovigilancia del municipio con una inversión de 133 millones 729 mil pesos.

Actualmente se encuentran en proceso de instalación otros 250 puntos de monitoreo inteligente y 90 botones de asistencia ciudadana, cada uno de estos equipados con dos cámaras, con lo que se sumarán 504 equipos de videovigilancia adicionales para tener un total de 2,501 cámaras al servicio de la seguridad de la ciudadanía.

Para elevar la calidad en la atención a la ciudadanía, a través del Centro de Comunicaciones, Cómputo y Comando C4, se destinó 1 millón 490 mil pesos en dos líneas adicionales para las emergencias reportadas por medio de botones de alerta ciudadana y se renovó el conmutador principal integrando nuevos equipos que optimicen el servicio de la línea 911.

De igual manera, ya se tiene autorizado un monto de 91 millones 783 mil pesos para la adquisición de equipamiento y nuevas tecnologías para la operación de las nuevas instalaciones del C4.

Con estas obras, los habitantes del Municipio de Querétaro cuentan con un sistema eficiente de prevención, vigilancia y reacción ante la delincuencia.

EQUIPAMIENTO

Para mantener uno de los mejores estándares en materia de equipamiento, se destinaron 19 millones 774 mil pesos del recurso FORTASEG y 1 millón 697 mil pesos del recurso municipal FORTAMUN en la adquisición de uniformes y de equipo de protección y operación para uso de la corporación municipal.

Asimismo, con una inversión de 58 millones 774 mil pesos de recurso federal y municipal, se adquirieron: 30 bicicletas para la policía turística, 19 unidades tipo SUV, 28 unidades tipo Pick-Up, 29 cuatrimotos, 19 motocicletas 250 CC y 15 motocicletas 650 CC; todas ellas equipadas y balizadas como patrullas, lo cual mantiene un parque vehicular en las mejores condiciones para la operación policial y la seguridad de sus tripulantes.

Durante el segundo año de gestión municipal, se adquirieron 217 armas y más de 32,000 municiones de diversos calibres, lo que representa un incremento del

11% en este equipamiento que se obtuvo con un monto de 7 millones 145 mil pesos. También se equiparon 255 autopatrullas con kits de video a bordo, llegando con esto a un total de 271 unidades con 1,084 cámaras instaladas, lo que representa el 100% de este tipo de unidades, equipadas con esta tecnología que permite un enlace remoto para los mandos que apoyan a los oficiales en situaciones críticas. Lo anterior con un monto de inversión de 18 millones 450 mil pesos.

Para una eficiente operación policial, con una inversión de 18 millones 32 mil pesos se instalaron 28 cámaras lectoras de placas con 11 cámaras de 360 grados, sumando un total de 182 equipos de lecturas de placas instalados en 34 puntos clave en el municipio.

Del mismo modo, se invirtieron 10 millones 43 mil pesos en la adquisición de 280 radios portátiles de última generación, sumando un total de 1,154 radios con los que se equipó al 100% del personal policial operativo, para una coordinación efectiva en la atención a las emergencias ciudadanas.

Con el propósito de mantener y dar seguimiento a las necesidades de las diferentes áreas de la SSPMQ en cuanto a la administración de información, se crearon 27 nuevas aplicaciones informáticas para optimizar el registro, consulta y aplicación de la información en las labores operativas y administrativas, con lo que suman 40 sistemas en lo que va de la presente Administración.

Entre las aplicaciones móviles y sistemas web, se encuentran algunos como:

NOMBRE DE LA APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN	BENEFICIOS
REGISTRO DE ASPIRANTES	Portal web donde se registra la información de los aspirantes a cadetes de la SSPM.	Permite a los ciudadanos interesados en formar parte de la SSPM crear su solicitud desde un dispositivo con acceso a internet.
SISTEMA DE SEGUIMIENTO A PERSONAS EXTRAVIADAS	Para registrar, controlar y dar seguimiento a los expedientes de personas extraviadas.	Permite organizar y agiliza la manera en que se lleva a cabo la búsqueda de personas.
SISTEMA DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN	Para registrar y controlar seguimiento de las medidas de protección solicitadas por los Juzgados Familiares y la Fiscalía.	Agiliza la respuesta en caso de que sea necesaria la asistencia, enlazando la información con el sistema de registros de emergencia del 911.
CURSOS EN LÍNEA	Es una herramienta que permite la creación y uso de cursos en línea para la profesionalización del alumnado y del personal policial y administrativo de la Secretaría.	Agiliza la profesionalización para un servicio con calidad para la ciudadanía.
SISTEMA DE EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS POLICIALES	Automatiza la evaluación del personal en las siete disciplinas policiales.	Contribuye en la formación y excelencia del personal operativo que realiza funciones en la calle.

Cabe destacar que el desarrollo e implementación de los programas de cómputo creados por el personal de la SSPMQ representan el 90% de las aplicaciones empleadas para la administración y operación de las actividades relacionadas con la seguridad pública municipal, por lo que sus procesos de desarrollo y mantenimiento no generarán costos adicionales ni dependencias de terceros, garantizando con esto la continuidad de la operación y la seguridad de la información.

Aunado a lo anterior, la SSPMQ colabora de manera habitual en materia de tecnologías de información con otras corporaciones de seguridad pública municipales y estatales, tales como la Fiscalía General del Estado y el Centro de Información y Análisis de la Seguridad (CIAS), con este último recientemente se ha trabajado en la implementación del sistema móvil para el registro de faltas administrativas.

ATENCIÓN CIUDADANA

Para la administración municipal es de suma importancia atender de forma eficiente a la ciudadanía en un marco de responsabilidad social, sentido humano, respeto y calidad, de lo que se desprenden las siguientes acciones.

En lo que se refiere a trámites y servicios directamente relacionados con la operación policial, se cubrieron un total de 24,391 servicios de vialidad, incluyendo obras públicas, eventos religiosos, deportivos, culturales y en instituciones educativas, entre otros.

El Número Único de Emergencias 911 cuenta ahora con dos líneas telefónicas adicionales a través de las cuales se atiende el sistema de botones de emergencia instalados en la ciudad, con esto se tiene un total de 22 líneas telefónicas para la atención de emergencias y denuncias de conductas antisociales. En este periodo se recibieron 1,040,336 llamadas de emergencia; de las cuales el 40.25% fueron procedentes y el 59.75% fueron llamadas de orientación o competencia de otras instituciones, lo que representa un incremento del 13% respecto al periodo anterior inmediato, donde se recibieron 902,912 llamadas de emergencia.

En relación con los requerimientos institucionales, se continúa coadyuvando con las instancias de procuración de justicia. Durante este periodo se recibieron y atendieron 3,583 solicitudes, lo que contribuye a que la ciudadanía tenga acceso a una justicia pronta y expedita.



Para fortalecer las capacidades formativas del personal de supervisión y operadores de videovigilancia, se les impartió una capacitación especializada en la atención inmediata de reportes y en el seguimiento a eventos que ponen en riesgo la integridad y el patrimonio de la ciudadanía.

Como resultado de las capacitaciones y de la operación y únicamente por el sistema de lectores de placas, se lograron recuperar 481 vehículos con reporte de robo que se remitieron a la Fiscalía, lo que se traduce en un incremento del 24% respecto al periodo anterior inmediato, donde se recuperaron 365 vehículos.

De igual manera, se capacitó al personal adscrito a la Coordinación de Servicios y Enlace Ciudadano en temas de "Contención Emocional", "Construyendo Igualdades", "Igualdad y Prevención de la Violencia contra la Mujer" y "Análisis de Impacto Regulatorio", mismos que permiten al servidor público desempeñarse de manera efectiva con los conocimientos necesarios para brindar un buen servicio público. Resultado de ello fue el desahogo satisfactorio de 166 mil 975 trámites y/o peticiones ciudadanas.

Con la finalidad de evaluar la calidad del servicio de atención y con fines de mejora continua, se aplicaron 4,732 encuestas de satisfacción ciudadana y detección de áreas de oportunidad.



A propósito de la atención ciudadana, a partir de marzo pasado se implementó el uso de medios electrónicos, mediante los cuales se atendieron vía telefónica a 2,544 personas, y por el correo electrónico oficial a otras 181 en hechos de tránsito y a 54 en materia de mediación comunitaria, a través de los mecanismos alternativos de solución de conflictos para generar acuerdos de reparación de daños materiales por causa de un siniestro o hecho de tránsito. Con esto se protege la integridad de las y los ciudadanos al no exponerlos a salir de sus domicilios innecesariamente, resolviendo a distancia las problemáticas que les afectan, al mismo tiempo que se promueve la pacífica y sana convivencia entre la ciudadanía.

Un punto central para la mejora continua en la atención ciudadana es el proceso de auditoría por parte de la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito, la cual se realiza a través del Centro de Excelencia para Información Estadística de Gobierno, Seguridad Pública, Victimización y Justicia, del que derivó la necesidad de fortalecer la actuación policial en un estricto apego a la legalidad y respetuosa de los Derechos Humanos.

A fin de otorgar la adecuada asistencia jurídica en beneficio de las funciones del personal operativo, la Coordinación General de Apoyo Jurídico se promovió a

nivel directivo, creándose la Dirección Jurídica y, con ello, la figura de la defensa y asesoría legal de policías sujetos a investigación por la Visitaduría Interna, con motivo de la aplicación del régimen disciplinario y su enjuiciamiento ante el Consejo de Honor y Justicia, asegurando con ello imparcialidad en la atención de los casos.

La creación de esta nueva Dirección Jurídica transversaliza los ejes de legalidad, Derechos Humanos y transparencia en la actuación policial y en la atención a la ciudadanía. Adicionalmente, se crearon tres departamentos especializados para reestructurar los procedimientos de la asistencia jurídica institucional del personal operativo y administrativo.

COMBATE A LA CORRUPCIÓN

Un marco normativo actualizado, apegado a los principios constitucionales e internacionales con respeto a los Derechos Humanos, y garante de una cultura de legalidad, permite que un aparato institucional sea eficiente; en este sentido se gestionó la actualización del marco normativo municipal de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro, donde la Dirección Jurídica contribuyó en la elaboración de los siguientes instrumentos:



1. Acuerdo por el que se establece la adopción de los siguientes protocolos de actuación policial para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro:

- I. Protocolo del uso legítimo de la fuerza para personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- II. Protocolo de actuación policial para la detención de probables responsables en el marco del sistema penal acusatorio.
- III. Protocolo de actuación de atención a víctimas y grupos vulnerables.
- IV. Protocolo de actuación policial en materia de violencia de género.
- V. Protocolo Nacional de Actuación del Primer Respondiente.
- VI. Protocolo Nacional de Cadena de Custodia.

2. Reforma al Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

3. Reforma al Reglamento del Servicio Profesional de Carrera Policial.

4. Reforma al Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro.

5. Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro.

6. Acuerdo por el que se establece la adopción de los siguientes protocolos de actuación policial para el personal operativo adscrito a la Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro:

- I. Protocolo de actuación para la implementación del operativo Radar.
- II. Protocolo para la implementación del operativo Carrusel.
- III. Protocolo de Implementación del operativo Taxi Seguro.
- IV. Protocolo de actuación para la implementación del operativo Puestos de observación.
- V. Protocolo para la implementación del operativo Detección y recuperación de vehículos con reporte de robo.
- VI. Protocolo para la implementación del operativo Prevención del delito de robo a casa habitación.



Asimismo, en total apego al respeto de los Derechos Humanos, el personal de la Dirección Jurídica recibió capacitación en materia de Amparo, Reglamentación Municipal, Derecho Penal y medios de impugnación del Sistema Penal Acusatorio lo que le permite realizar sus funciones con profesionalismo a través de la capacitación especializada.

A raíz de estas acciones, la Dirección Jurídica atendió 13,326 requerimientos, provenientes tanto de autoridades como de la sociedad civil, de los cuales 2,820 fueron solicitudes de grabaciones de cámaras de videovigilancia, siempre en cumplimiento de legalidad y servicio a la sociedad.

ESTRATEGIAS DE OPERACIÓN

Como parte de la reestructuración organizacional, se creó la Unidad de Análisis e Inteligencia Policial para la Prevención y Combate al Delito, asimismo se realizó un diseño de Patrullaje Inteligente en cada una de las fases, lo que permite el aprovechamiento eficaz de todos los datos de incidencia recabados. Con ello, se implementaron dispositivos preventivos y disuasivos en las colonias que estadísticamente presentan una media y alta incidencia en faltas administrativas y comisión de delitos de los diferentes fueros, tipificados en el Reglamento de Justicia Administrativa vigente en el Municipio de Querétaro y en el Código Penal para el Estado de Querétaro y Código Penal Federal.

Con base en lo anterior, se obtuvieron los siguientes resultados: 18,891 dispositivos implementados; 12,412 revisiones a personas; 22,331 vehículos inspeccionados con un total de 10,192 personas remitidas a juzgados cívicos por faltas al Reglamento de Justicia Administrativa; 4,038 personas puestas a disposición de la Fiscalía por la comisión de algún delito y 18 vehículos al corralón.

Asimismo, a través de los patrullajes y operativos tácticos policiales y con el apoyo de las tecnologías, conjuntamente se recuperaron 1,230 vehículos con reporte de robo; se aseguraron 142 armas cortas, 15 armas largas de fuego y 1,353 cartuchos útiles; se aseguraron 326.65 kilogramos de marihuana; se resguardaron 7,580 dosis de diversas drogas y se aseguraron 100 litros de hidrocarburos.

La policía municipal llevó a cabo 116 reuniones comunitarias, además de recorridos exploratorios en las colonias; 4,046 patrullajes dirigidos; recorridos en tianguis y mercados; así como 31 charlas y 150 recorridos de vigilancia en planteles educativos.



Además, por primera vez y con desarrollos informáticos generados desde la dependencia, se registraron 238 puntos que generaban sensación de inseguridad a los ciudadanos, los cuales ahora están en permanente vigilancia mediante patrullajes.

Resultado de lo anterior fue la desarticulación de 192 bandas delictivas dedicadas al robo de vehículos, comercios y casas habitación; robo a transeúnte y otros. Cabe destacar que en este periodo se incrementó un 42% la efectividad en la detención y el aseguramiento de personas que se dedican a la comisión de diversos delitos. Con estas acciones que combaten la impunidad, disminuyó en un 22.9% la comisión de delitos patrimoniales en todas sus modalidades.

Durante el segundo semestre 2019 se llevó a cabo la campaña anual de canje de armas que realizan el municipio y la SEDENA de acuerdo con la Ley en materia de control de armamentos, a fin de mantener la seguridad pública y disminuir el número de delitos o accidentes domésticos producidos por armas de fuego. Mediante módulos instalados en las delegaciones, se realizó el intercambio de 59 armas por electrodomésticos o artículos diversos del hogar, llevando a cabo la destrucción de las mismas.

A fin de prevenir los hechos de tránsito provocados por conductores que manejan en estado de ebriedad, se mantuvo en operación el programa "Tómame la Vida En Serio", un Dispositivo Vial Preventivo instalado sobre las principales avenidas del municipio, esto con absoluto respeto a los Derechos Humanos. Para este periodo se implementaron 355 dispositivos en diferentes puntos del municipio, en donde se aplicaron 41,964 pruebas de alcoholemia a conductores, de los cuales resultaron 2,455 no aptos para continuar circulando en la vía pública; 2,455 se pusieron a disposición del Juzgado Cívico y 2,277 vehículos fueron depositados en

la pensión municipal, a disposición del Juzgado Cívico y de la Fiscalía.

Con el propósito de generar cambios de conciencia que fortalezcan la educación cívica y disuadir las conductas de riesgo, y para socializar las acciones emprendidas por las autoridades, durante el último trimestre de 2019 y el primer bimestre de este año, se llevaron a cabo eventos de difusión en los colegios de Bachilleres que se encuentran en las demarcaciones de este municipio, en donde se impartieron conferencias como "Stand Up", sobre el consumo responsable del alcohol, riesgos y consecuencias al conducir vehículos



de motor bajo los efectos del alcohol. También se abordaron temas en torno a la integración social y familiar, con presentaciones de música en vivo, además de otras actividades en conjunto con el Instituto Municipal de la Juventud.

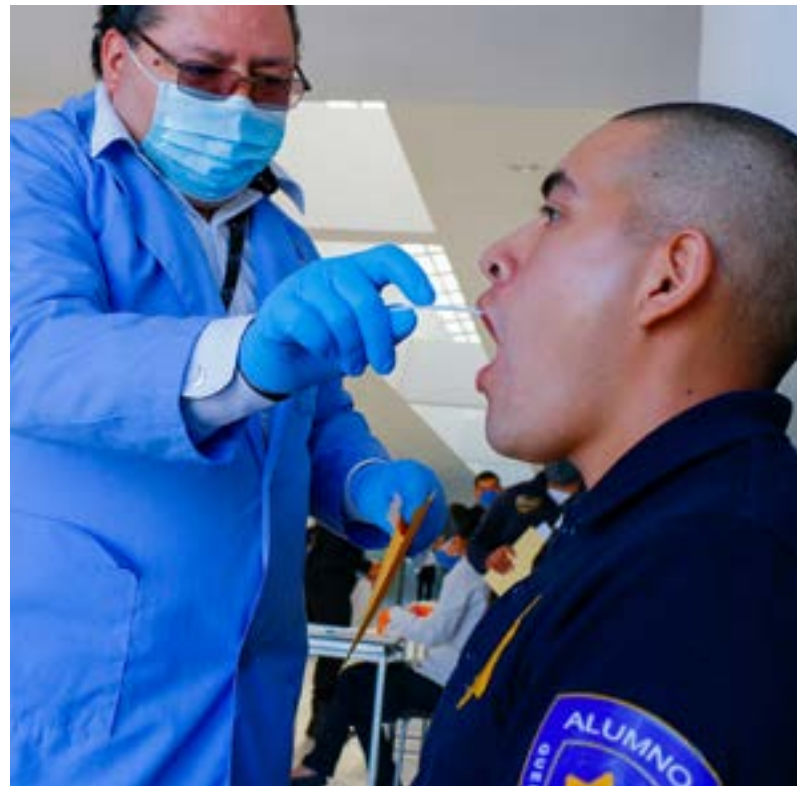
En materia de infracciones al Reglamento de Movilidad y Tránsito del Municipio de Querétaro, se levantaron 83,110 por: estacionarse en lugar prohibido, no obedecer señales de tránsito, conducir sin licencia, estacionarse en guarnición amarilla y no circular en primera persona (por ejemplo, hablando por teléfono mientras se conduce).

Asimismo, se registraron 5,180 hechos de tránsito terrestre (accidentes viales), con un saldo de 365 lesionados, 44 personas fallecidas y 3,584 convenios; se denunciaron 313 accidentes a la Fiscalía, 931 a la Dirección de Mediación y 352 al Juzgado Cívico.

En este periodo se registró una disminución de hasta un 43% en los hechos de tránsito en el municipio, respecto al anterior, lo que refleja un resultado positivo en materia de difusión y movilidad segura.

La Dirección de Prevención y Participación Ciudadana llevó a cabo las siguientes acciones: a) ante las denuncias al 911 por aglomeraciones en plena contingencia sanitaria, las brigadas atendieron 1,739 casos, y hasta el momento se han entregado 10,554 materiales informativos respecto a las medidas de salubridad que deben seguirse; b) atención a víctimas directas o indirectas de delitos, así como de hechos victimizantes, canalizados por la Dirección de Atención a Víctimas de Violencia Familiar y de Género, donde se brindó apoyo a 37 personas mediante 1,343 atenciones psicológicas, con modalidades presencial, llamada o videollamada; c) asesoría Psicológica a grupos de atención prioritaria: 32 asesorías psicológicas a distancia por parte de los Centros Integrales de Prevención Social (CIPRES) con acciones dirigidas a la adultez mayor para contribuir a la prevención de violencia familiar y otras manifestaciones relacionadas con la falta de interacción social; así como con la niñez, al reforzar las medidas de autocuidado y el uso adecuado de la línea de emergencias 911; d) capacitación en línea y seguimiento a las redes ciudadanas: se llevaron a cabo 585 servicios, atendiendo a 5,865 personas en modalidad videollamada, llamada y mensajes de WhatsApp; así como el seguimiento a Redes de CIPRES con el programa “Fútbol con corazón”, mediante 12 sesiones de video para 115 participantes.

Para dar cumplimiento a estas acciones, el personal policial, alumnado del ISPCP, servidoras y servidores



adscritos a la Dirección de Prevención y Participación Ciudadana, así como las personas beneficiarias del programa “Vigilante Ciudadano”, fueron dotados con equipamiento necesario para su protección y en el cumplimiento de las medidas sanitarias. Asimismo, en cada cambio de turno se tomó la temperatura de cada persona y se sanitizaron oficinas, unidades y equipamiento, a fin de disminuir la posibilidad de contagio.

INTEGRIDAD Y ÉTICA POLICIAL

Para dar continuidad al plan estratégico “10 Acciones por la Seguridad” instruido por el Consejo Estatal de Seguridad de Querétaro, y con el fin de promover la integridad policial y el fortalecimiento institucional, con una inversión de 1 millón 276 mil pesos, se obtuvieron las 205 muestras biológicas faltantes para completar el perfil genético de los integrantes de la Policía Municipal y de los alumnos de Formación Inicial, por lo que se han recabado un total de 1,277 muestras, que representan el 100% de los elementos en activo de la corporación. Estas muestras biológicas se concentran en un banco de ADN que permite la identificación e individualización de cada uno de los elementos policiales que conforman las instituciones de seguridad del Estado.



A efecto de mantener actualizado a todo el personal policial en materia de código de conducta con un enfoque de respeto a los Derechos Humanos, instructores del Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial y de la Dirección de Visitaduría, capacitaron a 796 policías en activo. Con ello, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal mantiene actualizado al 100% de su personal adscrito, cumpliendo con los acuerdos del Consejo Estatal de Seguridad.

Por otro lado, mediante la aplicación tecnológica “Denuncianet”, se dio atención y seguimiento al 100% de las denuncias presentadas por la ciudadanía en contra de personal policial de la Secretaría. Con esto, se asegura que quienes integran los cuerpos de seguridad en el Estado y los municipios, desempeñen sus funciones congruentemente, con total respeto a la Ley y a los Derechos Humanos.

PLAN DE CONTINGENCIA COVID-19

Es importante recordar que desde principios del primer bimestre de este año 2020, el mundo entero enfrenta una crisis sanitaria sin precedentes, misma que obligó a los diferentes gobiernos a diseñar estrategias de

actuación que les permitieran hacer frente a la pandemia generada por el virus que produce la enfermedad COVID-19, declarada así por la Organización Mundial de la Salud (OMS).

El Municipio de Querétaro, a través de la Dirección de Protección Civil Municipal, implementó los protocolos para la contención y disminución del contagio; así como planes, programas, monitoreo y análisis estadístico, para establecer semáforos en determinadas zonas.

Al mismo tiempo, a través de plataformas digitales, se capacitó a servidores públicos, organizaciones civiles y al público en general sobre las medidas sanitarias contra el COVID-19. Tanto los departamentos de capacitación, emergencias, inspección como los de logística, participaron en la verificación de las medidas sanitarias en establecimientos, mercados, tianguis, plazas públicas y parques, entre otros centros de concentración masiva.

De igual forma, los departamentos de capacitación y emergencias asistieron a las autoridades sanitarias en la implementación de filtros sanitarios en puntos estratégicos de entrada y salida del municipio, y también dentro de la ciudad. Para la contención del COVID-19 se contó con la colaboración de voluntarios connacionales y de Estados Unidos, quienes crearon un organigrama

basado en los análisis estadísticos de plataformas digitales y en los patrones del contagio.

Por su parte, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal, a través de la Dirección de la Guardia Municipal, en coordinación con la Dirección del Instituto del Servicio Profesional de Carrera Policial y con la Dirección de Prevención y Participación que integra el "Programa de Ayuda Social Vigilante Ciudadano", mantuvieron presencia continua en 38 centros comerciales, 15 jardines y plazas, 23 mercados, 29 supermercados, 10 tianguis y 19 tiendas de autoservicio, para la difusión de las medidas durante la emergencia sanitaria y el llamado la ciudadanía para su cumplimiento.

Actualmente se encuentran operando 24 puntos sanitarios al interior del municipio, y los fines de semana (sábados y domingos) se realizan operativos tanto en los tianguis como en los mercados Escobedo, El Tepetate y La Cruz; mientras que personal policial de la región #2, mantiene el cierre vehicular en el Mercado de Abastos.

PROTECCIÓN CIVIL MUNICIPAL (PCM)

Entre los objetivos de esta dependencia municipal se encuentran: generar, gestionar e implementar planes

y programas de prevención y atención que permitan mitigar los efectos producidos por los fenómenos perturbadores que impactan a la población, a sus bienes y al entorno.

Por su naturaleza, todos los programas y campañas de prevención se implementaron con estrategias de difusión que consistieron en 1,287 publicaciones, tanto en medios tradicionales como digitales, con un alcance de 1,797,101 personas, esto con el propósito de mantener a la ciudadanía bien informada sobre las recomendaciones y acciones pertinentes en situaciones de riesgo potencial.

En este sentido, se implementó el plan para el Protocolo de Atención en Temporada de Lluvias 2019, a través de tres fases identificadas como antes, durante y después. La fase del "antes" se enfocó en la prevención, mediante recorridos, diagnósticos y atención en zonas vulnerables con riesgo de inundación, con el objetivo de evaluar los cuerpos de agua y la red hidráulica del municipio. La fase "durante" se centró en la atención a emergencias y contingencias derivadas de la precipitación pluvial y se trabajó en coordinación con los cuerpos de emergencias, rescate, seguridad pública, servicios

públicos municipales y las siete delegaciones. En la fase "después" se realizó el procedimiento de evaluación de daños y necesidades, ejecutando protocolos de continuidad de operaciones, recuperación y vuelta a la normalidad.

También continúan las acciones para el desarrollo del plan estratégico para la atención de fenómenos hidrometeorológicos, mediante reuniones periódicas con el Comité Técnico para la Temporada de Lluvias 2020, con el propósito de identificar los puntos de riesgo en el municipio, además de las acciones de monitoreo y atención ciudadana.

Resulta pertinente dar cuenta de la creación del Centro de Monitoreo, ubicado en las instalaciones de la Coordinación de Protección Civil, que aún se encuentra en fase de desarrollo. Entre sus funciones está mantener la vigilancia de los fenómenos perturbadores hidrometeorológicos, sanitario-ecológicos y geológicos. Además, se realizó un convenio de colaboración con la UNAM Campus Juriquilla para el monitoreo de acelerómetros ubicados en puntos estratégicos del municipio, para tener registro de los sismos.

Asimismo, se sigue trabajando en la actualización del Atlas Municipal de Riesgos que también forma parte del Centro de Monitoreo, para la identificación de riesgos y de las zonas expuestas al peligro, a través de mapas de las zonas vulnerables.

Con el objetivo de emitir un dictamen apegado a las normas técnicas nacionales e internacionales, en coordinación con pasantes de la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) de la Licenciatura en Ciencias de la Seguridad, se realizó el Plan para el Desarrollo de Procesos, Formatos, Evaluaciones y Dictámenes de Daños en Estructuras, mediante el cual es posible emitir una opinión del grado de riesgo por posibles fallas en estructuras habitacionales, comerciales, industriales, etc. Lo anterior, mediante el desarrollo y esquematización de un proceso homologado de criterios a través del análisis de los reportes ciudadanos e institucionales.

Por otro lado, el nuevo programa Macro Simulacro de Emergencia se puso en práctica de manera simultánea en las siete delegaciones municipales y en el Centro Cívico. Para su ejecución se llevaron a cabo reuniones con los representantes de dichas dependencias a fin de darles a conocer el procedimiento; además, se capacitó a los brigadistas de emergencias como parte de las acciones de prevención, reacción y recuperación ante situaciones de emergencias y desastres.



En materia de prevención, y con la finalidad de generar una cultura de Gestión Integral del Riesgo en caso de desastres, Protección Civil Municipal ha impartido cursos de capacitación en los siguientes temas: Reanimación Cardio Pulmonar y uso de Desfibrilador Externo Automático, Evacuación de Inmuebles, Importancia e Implementación de Simulacros, Prevención de Incendios, Materiales Peligrosos y uso de Guía de Respuesta en caso de Emergencia, Sistema de Comando de Incidentes, Triage, Primeros Auxilios para Mascotas, Primeros Auxilios Pediátricos y para Adulto, Uso adecuado de cubre bocas, Medidas Preventivas ante COVID-19, Medidas Preventivas para la Temporada de Lluvias, Implementación de Centros de Acopio, Cómo elaborar tu Plan Familiar y la Mochila de Emergencias, Medidas de Descontaminación General, Activación del 911 e Inducción a Protección Civil. Estos cursos fueron dirigidos a todos los sectores: social, académico, privado y público, y en total asistieron 352,828 ciudadanas y ciudadanos del municipio. Cabe acotar que antes de la contingencia, estos cursos se impartieron de manera presencial y durante esta se continuaron de manera virtual a través de las redes sociales (Youtube y Facebook Live), y por medio de plataformas virtuales (Zoom y Google Meets).

Cabe mencionar que los servidores públicos adscritos a PCM se mantienen en preparación continua a través de la asistencia a 24 cursos de capacitación, con el objetivo de contar con las mejores prácticas.

Asimismo, se realizó la jornada de conferencias y talleres "Resiliencia Personal", a cargo de especialistas en prevención de riesgos laborales como la Asociación Latinoamericana de Seguridad y Salud en el Trabajo, Fundador/Propietario en Agentes de Cambio para la Prevención y ONU Voluntarios, entre otros. Esta jornada tuvo como sedes la Cineteca Rosalío Solano y el Parque Recreativo Querépolis y fue dirigida al sector gubernamental, asociaciones civiles y público en general.

De la misma manera, PCM participó en el "Primer Encuentro Multisectorial hacia la Gestión Integral de Reducción de Desastres: Construyendo la Política Pública Nacional", con la ponencia: "Estrategias de Política Pública para un Querétaro Resiliente", organizado por la Universidad Nacional Autónoma de México, con ponentes y asistentes del ámbito académico, gubernamental y civil a nivel nacional.

Durante la colecta de Primeros Auxilios, se instaló un módulo de capacitación en Respiración, Cardio-Pulmonar y para atención a mascotas.



Como parte del desarrollo de la Guía de Protocolos de Protección Civil para atender a las personas con discapacidad, se impartieron: la plática "Implementación de la Norma Oficial NOM-008-2015-Personas con Discapacidad" y la conferencia "Recomendaciones para considerar a las personas con discapacidad en protocolos de Protección Civil", a cargo de la Dirección de Atención a la Discapacidad de la Comisión Nacional de Derechos Humanos. Además de formar parte de la "Mesa de trabajo con Perspectiva de y para personas con Discapacidad", de la Coordinación Nacional de Protección Civil.

En lo que se refiere a grupos vulnerables, personal de Protección Civil atendió 4,012 emergencias recibidas a través de la línea única 911 en el Centro de Comunicación y Monitoreo (CECOM).

REGULACIÓN DEL COMERCIO

Con el propósito de garantizar las condiciones que permitan el cumplimiento irrestricto de todos los ordenamientos en materia administrativa municipal, en lo correspondiente al comercio verificado y ordenado, se realizaron 27,968 visitas de verificación para el ordenamiento del comercio, de las cuales 3,502 (12.5%)



fueron por denuncias ciudadanas, 22,849 (81.7%) a través de recorridos y censos así como 1,617 (5.8%) de operativos interinstitucionales, lo que dio por resultado un total de 1,517 Procedimientos Administrativos iniciados.

En cuanto al comercio en vía pública, se realizaron un total de 39,030 visitas de verificación, derivando en 1,456 procedimientos administrativos. Asimismo, en materia de espectáculos, se realizaron 480 visitas de verificación, de las cuales resultó un total de 36 Procedimientos Administrativos.

A fin de simplificar el trámite para la obtención del Visto Bueno de Protección Civil, requisito para la Licencia de Funcionamiento, se creó una plataforma digital (de fácil acceso desde cualquier dispositivo electrónico con Internet) de estimación de riesgos, catalogados como bajo, medio y alto.

Sumado a lo anterior, se creó una cuenta institucional personalizada para las personas que tienen el registro de consultores y terceros acreditados. Es importante mencionar que el Municipio de Querétaro es el primero en el Estado en realizar una acción en beneficio de los terceros acreditados para simplificar el proceso de los trámites.

Por otro lado, se adquirieron 73 cámaras corporales para atender a los habitantes del Municipio de Querétaro, con una inversión de 1 millón 403 mil pesos.

CONCERTACIÓN MUNICIPAL

Mediante mecanismos de escucha y concertación política implementados de julio 2019 a junio 2020, se atendieron 559 mesas de concertación con personas y líderes de organizaciones sociopolíticas para la pacífica y sana convivencia de la ciudadanía.

La Dirección de Gobernación aprovechó los espacios de participación ciudadana generados por el

programa "Alcalde en tu Calle" para la resolución de conflictos sociopolíticos de los habitantes de las siete delegaciones de la capital queretana, que dieron como resultado 234 atenciones.

A través del recientemente creado Centro Delegacional de Mediación y Conciliación Municipal, ubicado en las siete delegaciones, se promueven mecanismos alternativos para la solución de conflictos. En este periodo se atendieron a más de 6,550 personas; se abrieron 1,101 expedientes de mediación vecinal y 219 para conciliación condominal; se realizaron 1,007 audiencias de mediación y 209 audiencias de conciliación. En todo momento las y los ciudadanos contaron con orientación jurídica, privilegiando los medios alternativos de solución de controversias para ejercer sus derechos. La operación anterior representó una inversión de 1 millón 52 mil pesos.

De los tipos de conflictos atendidos: 3,136 fueron en materia vecinal, 526 en materia familiar, 204 de arrendamiento, 256 por cobranza, 608 de índole penal, 44 de carácter laboral y 308 sobre prestaciones de servicios (profesionales u oficios) irregulares o no satisfactorias. Así mismo, de conformidad con el Código Urbano, se despejaron 980 controversias condominales, además se brindaron asesorías para la creación de asociaciones civiles que integran las Mesas Directivas Condominales, y capacitación para su mejor funcionamiento, pago de cuotas y solución de conflictos entre condóminos.

Por otro lado, a partir del 12 de julio de 2019, fecha en que se derogó la fracción I del artículo 77 del Código Penal para el Estado de Querétaro que despenalizó el delito de daños culposos, se atendieron a más de 3,120 personas y a más de 1,200 involucrados en accidentes, por lo que se abrieron 922 expedientes y se llevaron a cabo 627 audiencias de mediación.

PROGRAMA 2**CULTURA DE LA PAZ**

Este programa, como su nombre lo indica, tiene como propósito impulsar y promover una cultura de paz, por medio de planes, programas y acciones que fomenten los valores, la inclusión de los grupos vulnerables, la convivencia armónica y la solución pacífica de los conflictos; en pro del bienestar de la sociedad.



EVENTOS CULTURALES

El acceso a la cultura y el arte, así como a la libertad de expresión es un derecho de todos los seres humanos. A través del programa “Querétaro por la Paz” se realizaron una serie de eventos culturales y artísticos para fomentar la Cultura de Paz en distintos sectores del municipio. En coordinación con la Unidad de Servicios Para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ), entre agosto y diciembre de 2019 se destinaron 3 millones 800 mil pesos para la realización del Festival Musical Infantil “Querétaro, un canto por la paz”, con la participación de 39 coros -uno por cada institución educativa- y 32 solistas. Asistieron 1,202 niñas y niños de 8 a 12 años de edad.

Como parte del Festival Musical Infantil, los menores participantes elaboraron un Decálogo de Paz que consistió en establecer acciones para promover la Cultura de Paz en su escuela y su hogar. Este decálogo lo firmaron 15 mil niñas y niños.

Por otro lado, en cumplimiento de uno de los objetivos del Desarrollo Sostenible de la ONU denominado “Paz, Justicia e Instituciones Sólidas”, se llevó a cabo el concurso “Esculturas de Grullas de Paz”, que consistió en la creación artística de 4,000 grullas de origami con mensajes de paz, en las que participaron 3,200 estudiantes de 17 instituciones de nivel medio superior que integran la “Red de Estudiantes por la Paz” del Municipio de Querétaro.

Estas esculturas se exhibieron de diciembre de 2019 a febrero de 2020 tanto en la explanada de la Alameda Hidalgo como en las siete delegaciones y, para cerrar



la exposición, en el Jardín Guerrero. Para realizar este concurso se invirtieron 516 mil pesos.

Para celebrar el Día Internacional de la Paz (21 de septiembre), durante todo ese mes se organizaron diversas actividades comunitarias y educativas en las que se ejerció un presupuesto de 2 millones 300 mil pesos. Destacan los “Encuentros Comunitarios de Paz” que se realizaron en todas y cada una de las delegaciones, donde los propios vecinos, familias y organizaciones de la sociedad civil presentaron espectáculos artísticos y culturales, como verbenas, juegos y concursos, donde participaron alrededor de 3,000 personas.

Además, se impartieron las conferencias: “Juan Pablo Escobar: una historia para no repetir”, a cargo de Pablo Escobar hijo (hoy de nombre Sebastián Marroquín) donde también participó Miguel Rodríguez Moreno, hijo de Miguel Ángel Rodríguez, líder del Cartel de Cali y en su momento rival de Pablo Escobar. Ambos ponentes tomaron la valiente decisión de no seguir el camino de sus padres y de transmitirle al mundo mensajes de reconciliación, paz, respeto y dignidad.

Otra de las actividades realizadas en el marco del Día Internacional de la Paz fue la dinámica “Conoce a tu Policía”, donde elementos de la policía municipal

visitaron preparatorias y conversaron con 1,100 jóvenes sobre su labor.

Para la clausura de estos eventos conmemorativos, se organizó un concierto con el cantautor y trovador mexicano Fernando Delgadillo en el Teatro de la Ciudad.

Al considerar la cultura como esencial para el pleno desarrollo del ser humano, esta Administración ha implementado estrategias para impulsar, promover y difundir actividades creativas, artísticas y culturales con cobertura en las siete delegaciones del municipio. Para ello, en coordinación con la Secretaría de Cultura del municipio, se ha ejercido un presupuesto de más de 23 millones de pesos en la realización y producción de 2,541 actividades en las que participaron 5,748 artistas y con un impacto de 1,150,469 asistentes.

Destacan cuatro festivales que a continuación se describen:

Durante los días 25, 26, 27 y 28 de julio de 2019, se llevó a cabo el Festival Maxeí 488, en el marco del aniversario de la ciudad, con la programación de 108 actividades artísticas y culturales en las que participaron 828 artistas, y a las que asistieron 107,565 personas distribuidas en las siete delegaciones del municipio. Esto fue posible gracias a una inversión de 6 millones de pesos.



Del 27 de octubre al 3 de noviembre, se organizó en las siete delegaciones el Festival de Día de Muertos, tradición reconocida como Patrimonio Cultural Inmaterial por la UNESCO, que en esta edición consistió en una ofrenda monumental dedicada a los artistas plásticos queretanos fallecidos en el siglo XXI.

De manera complementaria, se realizaron talleres de ofrendas, máscaras y papel picado, cuya finalidad fue preservar costumbres y tradiciones familiares ancestrales al honrar el recuerdo de sus antepasados, preservando con ello la memoria de toda la comunidad. Para este festival se destinó 1 millón y medio de pesos en la realización de 53 actividades con la participación de 259 artistas y se contó con 17,270 asistentes.

El Festival de Navidad 2019 se llevó a cabo del 1 al 23 de diciembre, y en todas las delegaciones de la capital se organizó un programa con 121 actividades que incluyeron pastorelas, proyecciones cinematográficas, posadas, talleres, artes escénicas y charlas que rememoraron personajes y anécdotas de la ciudad, a través de las cuales se fomentó el sentido de pertenencia, la solidaridad y la fraternidad entre las familias del municipio. Para ello se destinaron 3 millones 500 mil pesos, participaron 323 artistas y se contó con 68,780 asistentes.

Trovafest se ha posicionado ya como una tradición decembrina, por lo que en la Plaza de los Fundadores se congregaron alrededor de 30 mil personas para escuchar a 22 cantautores internacionales, nacionales y locales que durante dos días evocaron lo mejor de este género musical. Para hacer posible este evento, se destinaron 5 millones 200 mil pesos.

Por su parte, con la participación de 574 artistas, el departamento de Fomento Artístico llevó a cabo 206 actividades culturales en las siete delegaciones del municipio, congregando a un total de 56,313 habitantes de diversas comunidades.

Para propiciar el acercamiento a la música de cámara, coral y operística, canto y danza, se realizaron conciertos y programas didácticos en espacios públicos, recintos culturales e instituciones educativas en cada una de las delegaciones, en donde participaron las agrupaciones artísticas del municipio: Camerata, Coro Santiago de Querétaro, Banda Sinfónica Juvenil, Orquesta Infantil y Juvenil, Coro Infantil, Ballet Folclórico y Voces Concertistas de Querétaro.

Ante la crisis sanitaria global y el consecuente confinamiento, los eventos musicales, las charlas y los programas de formación y conciertos se realizaron a

través de las tecnologías digitales y del uso de plataformas para videoconferencias. Además se incluyeron clases virtuales a niñas, niños y jóvenes, una práctica que seguramente se implementará de manera permanente.

Para elevar la calidad acústica y de iluminación en los conciertos musicales, obras de teatro y conferencias realizadas en los espacios públicos, se adquirieron algunos aditamentos con una inversión de 500 mil pesos.

Por su parte, los teatros y galerías del Centro Cultural de la Ciudad, integrados por la Galería Municipal "Rosario Sánchez de Lozada", la Cineteca "Rosalío Solano", el Teatro de la Ciudad y la Galería Perimetral



de la Alameda Hidalgo, cuentan con una programación artística permanente, además de #CinetecaEnTuCalle y #TeatroDeLaCiudadPresenta. De julio de 2019 a la fecha se realizaron 317 actividades con 1,822 artistas y 468,668 asistentes.

Destaca el montaje "Memoria de nuestro Querétaro: tradición, identidad y pertenencia", en la Galería Perimetral de la Alameda Hidalgo, donde se plasmó el pasado y el presente de la ciudad en más de 100 fotografías, mapas y planos, para conmemorar el 488 Aniversario de la Fundación de la Ciudad. Como testimonio de esta obra, se editó un libro con el mismo nombre, que da cuenta de la evolución de la ciudad y su riqueza histórica y cultural, del cual se imprimieron 1,104 ejemplares. Para la exposición y la publicación se destinaron 291 mil pesos en total.

Por otra parte, se invirtieron 700 mil pesos en apoyo a 38 proyectos culturales que estuvieron a cargo artistas y creativos locales, y se realizaron tres festivales donde se promovió la cultura musical, la equidad de género y la inclusión a personas con discapacidad. También se lanzaron las convocatorias: "A la colaboración profesional y acompañamiento escénico" y "Concurso de cuento Ignacio Padilla".

En cumplimiento con los lineamientos generales de salud y sana distancia para mitigar la pandemia, se cerraron los recintos culturales a cargo de la Secretaría de Cultura, por lo que se canceló la programación habitual, no obstante, parte de las actividades se trasladaron a las plataformas digitales. Gracias a esta alternativa de difusión, un grupo de maestros, bibliotecarios y voluntarios continuaron con labores vinculadas a la formación y educación artística, así como al fomento al arte y la lectura a través de las redes sociales del municipio y de la Secretaría de Cultura, para de esta manera atender a la población que solidariamente se quedó en casa.

En ese mismo contexto, a partir de la segunda quincena de marzo de 2020 inició la estrategia digital "Cultura desde casa", la cual tiene como propósito brindar, a través de las redes sociales del municipio y la Secretaría de Cultura, contenidos artísticos y culturales que enriquezcan la cotidianidad de la población, durante y después del periodo de confinamiento.

Esta estrategia abarca tres campañas en redes sociales:

Campaña de contenidos culturales: semblanzas de personajes sobresalientes en la cultura y/o tema a

destacar en el mes, ligas a sitios de internet de relevancia artística, cultural y/o histórica.

Campaña de reactivación digital de los espacios y actividades culturales, talleres, conciertos y actividades impartidas virtualmente por los maestros de los diferentes recintos culturales del municipio.

Campaña de presentaciones artísticas a través del programa "Cultura desde casa"; producción, grabación y transmisión de presentaciones artísticas y culturales de teatro, danza y música con artistas y compañías externas transmitidas los fines de semana por las redes del municipio.

Las tres campañas generaron 1,285 publicaciones y 1,993 nuevos usuarios que ya conforman una importante comunidad virtual en Facebook, Twitter e Instagram sumando un total de 43,139 seguidores.

El saldo de las actividades en redes sociales fue de: 380,100 personas, 4,400 interacciones y 165,600 reproducciones en Facebook del alcalde Luis Nava; y 449,500 personas, 6,300 interacciones y 161,900

reproducciones en Facebook del municipio. Es así como en medio de la crisis de salud que se está viviendo a nivel global, la Cultura de Paz sigue siendo uno de los pilares de esta Administración.

DEPORTE Y RECREACIÓN

Como parte de la estrategia para dar cumplimiento a las líneas del Plan Municipal de Desarrollo, el Instituto del Deporte y la Recreación destinó 1 millón 55 mil pesos para entregar 82 estímulos a la comunidad deportiva en el año que se informa.

Durante la segunda mitad de 2019, con una inversión de 215 mil pesos, se entregó material deportivo y de premiación a 371 equipos de 20 ligas diferentes que representan a 117 equipos femeniles (1,872 mujeres), 222 varoniles (3,552 hombres) y 32 equipos mixtos (512 integrantes). Cabe aclarar que el número total de integrantes se calcula con base en el promedio de 16 integrantes por equipo.

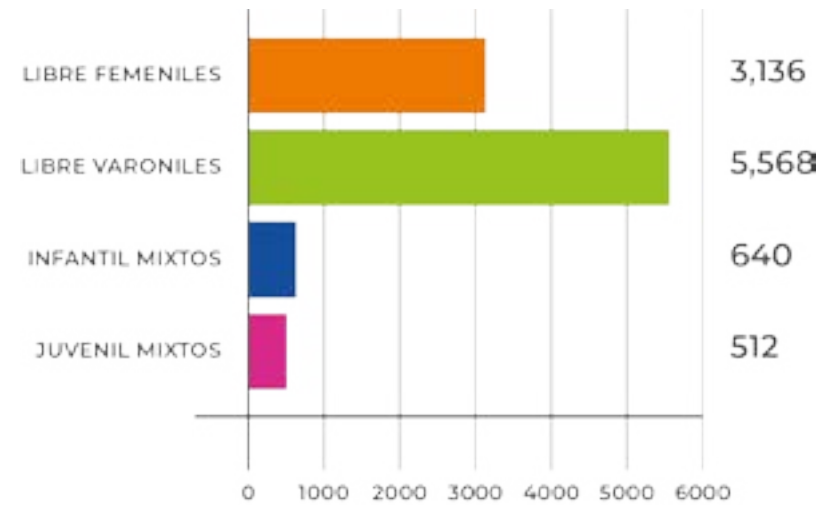
Con una inversión de 1 millón 497 mil pesos arrancó el programa de Ligas Municipales Interdelegacionales 2019, al cual se inscribieron 616 equipos bajo la siguiente distribución:

DELEGACIÓN	EQUIPOS FEMENILES	EQUIPOS VARONILES	EQUIPOS INFANTIL MIXTOS	EQUIPOS JUVENIL MIXTOS
Centro Histórico	32	58	5	7
Epigmenio González Flores	30	75	5	5
Félix Osores Sotomayor	22	41	6	3
Villa Cayetano Rubio	23	42	2	4
Felipe Carrillo Puerto	26	20	4	7
Santa Rosa Jáuregui	12	18	11	4
Josefa Vergara y Hernández	51	94	7	2
Total	196	348	40	32

Equipos que recibieron apoyo de material deportivo y de premiación por delegación

DELEGACIÓN	EQUIPOS FEMENILES	EQUIPOS VARONILES	EQUIPOS MIXTOS
Centro Histórico	32	20	2
Epigmenio González Flores	20	65	0
Félix Osores Sotomayor	32	72	10
Villa Cayetano Rubio	18	35	0
Felipe Carrillo Puerto	15	30	0
Santa Rosa Jáuregui	0	0	0
Josefa Vergara y Hernández	0	0	20
Total	117	222	32





Como se muestra en el gráfico anterior, se inscribieron 9,856 jugadoras y jugadores, de los cuales 3,136 corresponden a equipos femeniles, 5,568 a equipos varoniles, 640 a infantil mixto y 512 a juvenil mixto. Y por primera vez se integró a los deportes de básquetbol, voleibol y béisbol.

La Bicivía RecreActiva y Espacios RecreActivos es una acción mixta que promueve el uso de medios de transporte alternativos como la bicicleta, además de la práctica de actividades físicas y recreativas, fomentando

un estilo de vida saludable a través de actividades gratuitas al aire libre.

Para llevar a cabo la Bicivía RecreActiva se destinó el circuito ubicado sobre Av. Constituyentes –entre Av. Luis Pasteur y Calle Ejército Republicano, en la Delegación Centro Histórico–, espacio al aire libre donde las familias asistían los domingos, previo a la contingencia sanitaria, para andar en bicicleta, patines o bien para tomar clases de zumba o realizar manualidades.

Participación ciudadana en Bicivía RecreActiva por mes

MES	EVENTOS POR MES	BENEFICIARIOS POR SEXO		SUBTOTAL
		MASCULINO	FEMENINO	
Julio 2019	4	779	801	1,580
Agosto 2019	4	736	827	1,563
Septiembre 2019	5	619	805	1,424
Octubre 2019	4	600	804	1,404
Noviembre 2019	4	628	836	1,464
Diciembre 2019	3	399	609	1,008
Total	24	3761	4682	8,443

*Bicivía RecreActiva no ha tenido actividad en los últimos meses por la contingencia sanitaria.

Espacios RecreActivos se realizó de lunes a viernes, en horarios mixtos, en 45 colonias de las siete delegaciones municipales, con clase de zumba, defensa

personal y clases mixtas de activación física y recreación. A continuación se muestran los beneficiarios por delegación y por género:

Participación ciudadana en espacios RecreActivos por delegación

DELEGACIÓN	COLONIAS ATENDIDAS	BENEFICIARIOS ATENDIDOS PERMANENTEMENTE		
		FEMENINO	MASCULINO	SUBTOTAL
Josefa Vergara y Hernández	6	103	140	243
Epigmenio González Flores	7	111	90	201
Félix Osos Sotomayor	6	249	116	365
Felipe Carrillo Puerto	7	56	39	95
Villa Cayetano Rubio	6	40	60	100
Santa Rosa Jáuregui	6	60	50	110
Centro Histórico	7	40	50	90
Total	45	659	545	1204

*Espacios RecreActivos no ha tenido actividad en los últimos meses por la contingencia sanitaria.



En el mes de agosto de 2019 iniciaron las Academias Multidisciplinarias Gratuitas, conformando 35 academias correspondientes a 17 disciplinas. En ellas participaron 417 niños y 283 niñas de entre 5 y 14 años de edad. Para este programa se destinaron 3 millones 994 mil pesos.

En la etapa municipal selectiva rumbo a los Juegos Nacionales CONADE 2020 se registraron 2,500 atletas, de los cuales 950 fueron mujeres y 1,550 hombres, quienes participaron en 19 disciplinas deportivas de octubre de 2019 a febrero de 2020. Al término de la etapa municipal, se llevó a cabo la Ceremonia de Abanderamiento de la Selección Municipal y se le hizo entrega del uniforme representativo. En esta etapa se selecciona a los atletas que representan al Municipio de Querétaro ante el selectivo estatal, rumbo a los Juegos Nacionales CONADE 2020.

Con una inversión de 997 mil pesos, se llevó a cabo la 1a Copa Alcalde donde participaron 160 niños y 133 niñas de educación básica, entre los 9 y 11 años de edad, quienes compitieron en las disciplinas de básquetbol, fútbol 7, voleibol y balonmano.

En noviembre de 2019, se otorgaron 300 estímulos a los medallistas nacionales del Municipio de Querétaro, de ellos 153 fueron hombres y 147 mujeres, quienes participaron en la Paralimpiada Nacional, Juegos Nacionales de Educación Básica, Olimpiada Nacional, Nacional Juvenil, Juegos Nacionales de Educación Media Superior y Universitaria Nacional. La inversión para estos estímulos fue de 1 millón 995 mil pesos. Asimismo, iniciaron las Academias Municipales de Deporte Adaptado conformadas por tres disciplinas: fútbol adaptado, parakarate y paranatación, en las que participaron 160 alumnos del colegio Hellen Keller y

del Centro de Atención Múltiple Cimatario. El monto ejercido para estas academias fue de 397 mil pesos.

FORTALECIMIENTO DE LOS ESPACIOS PÚBLICOS

Con la finalidad de que los habitantes del municipio puedan disfrutar de actividades deportivas y recreativas de carácter lúdico, formativo y recreativo, en los 23 espacios que se encuentran a cargo del Instituto del Deporte y la Recreación, se impartieron talleres y tuvieron lugar diversas actividades de las diferentes ligas y clubes.

Participación activa en los espacios deportivos

DELEGACIÓN	TALLERES	ACADEMIAS	LIGAS	EVENTOS	USUARIOS
Josefa Vergara y Hernández	22	15	23	11	29,273
Félix Osores Sotomayor	16	25	17	2	19,938
Santa Rosa de Jáuregui	15	11	14	2	15,903
Centro Histórico	5	19	15	4	14,390
Epigmenio González Flores	4	8	3	1	7,274
Total de usuarios					86,778

*La cantidad de usuarios se obtiene a través de un promedio mensual de afluencia en los espacios deportivos.



Uno de los indicadores del fortalecimiento de la Cultura de Paz es el incremento de los usuarios de los espacios culturales del municipio como: Casas de Cultura, Centros Culturales, Centros Culturales Comunitarios y Bibliotecas Públicas Municipales, de las siete delegaciones. En el periodo que se informa se contó con 39,391 asistentes, entre menores de edad, jóvenes, adultos y adultos mayores, quienes participaron en 1,288 actividades realizadas por 985 artistas y talleristas. También se registró una mayor participación en los talleres de campo y actividades artísticas en 78 colonias y comunidades municipales. Cabe destacar que se tuvo presencia en zonas que nunca antes habían sido atendidas, tales como: Puerto de Aguirre, La Monja, Charape de los Pelones, La Purísima, Menchaca III, San José el Alto (El Obraje), Monarcas II, Colonia Francisco Villa, La Unión, Prados de Miranda, El Vergel y La Solana, entre otras.

Como resultado del diagnóstico del estado de conservación de los espacios culturales y recreativos, se gestionó un recurso ante las instancias municipales correspondientes, para el mantenimiento, conservación y dignificación de 12 inmuebles que conforman la Red Municipal de Casas de Cultura y Bibliotecas Públicas.

Es importante recordar que el patrimonio edificado debe su conservación a la voluntad oficiosa de los queretanos. Gracias a ello, en 1996 se logró la inclusión de la Zona de Monumentos Históricos del Municipio de Querétaro en la lista de Patrimonio Cultural de la Humanidad de la UNESCO.

De entre el vasto legado arquitectónico del municipio, el departamento de Patrimonio y Servicios Culturales de la Secretaría de Cultura tiene bajo su resguardo un museo y tres emblemáticos inmuebles incluidos en el catálogo de monumentos históricos: la Antigua Estación del Ferrocarril, la Capilla de Maximiliano, la Estación de tren de Hércules (hoy biblioteca Gildardo Rangel Andrade) y el Museo del Cerro de las Campanas.

Estos recintos ofrecieron en conjunto 270 actividades, entre las que destacan temporadas de teatro, conferencias y exposiciones con temáticas relacionadas con la vocación original de los inmuebles: presentaciones de libros, exposiciones temporales y permanentes, ciclos de cine, visitas guiadas y talleres a través de programas como "Domingos sobre trenes", "Los cuentos del vagón" y "Jueves de cine", dirigidos a

todos los segmentos de la población. Asimismo, la promoción a la lectura se dio a través del programa "Letras vivas", el cual tuvo impacto en las siete delegaciones del municipio en sus cuatro etapas. En suma, con una inversión de poco más de 448 mil pesos se benefició a 429 artistas y a 319,343 asistentes.

El Parque Bicentenario es miembro de la International Association of Amusement Parks and Attractions (IAAPA), con la cual se trabajó de manera coordinada para la evaluación en materia de seguridad de sus espacios de atracción, mediante peritajes que dictaminaron que el 100% de sus juegos se encuentra en estado óptimo para seguir operando.

Además de ser un lugar de esparcimiento familiar para los visitantes locales y foráneos, funciona como sede de eventos deportivos y culturales, así como punto de encuentro de asociaciones civiles y educativas. Para el cuidado y conservación de alrededor de 16 hectáreas (poco más de 160,450 metros cuadrados), incluyendo la conservación de las especies endémicas del polígono, se destinaron 450 mil pesos. En este periodo se contó con un promedio de 390,000 visitantes.

Como parte de estos trabajos, se realizó la renovación de una de las atracciones más concurridas dentro del Parque (con 23,000 visitantes al año aproximadamente), "La casa de terror", con nueve sets que incluyen esculturas, ilustración, diseño de personajes, arte conceptual, caracterización, robots y efectos especiales, para lo cual se invirtieron 536 mil pesos.

CULTURA DE LA PREVENCIÓN

Con la finalidad de fortalecer las condiciones de la seguridad pública y los factores inhibidores de la violencia y de la delincuencia en el municipio, se trabajó de manera focalizada a través de diagnósticos integrales y metodologías participativas que permitieron la atención oportuna de los factores de riesgo. Como resultado de ello se implementaron estrategias integrales y programas dirigidos a impulsar el aspecto preventivo de la seguridad pública.

Un programa icónico es "AcciónEs Prevenir" que, con una inversión de 19 millones 170 mil pesos, desarrolló 858 campañas de difusión en materia de prevención y seguridad que impactaron a 252,486 personas. Además, se realizaron 107 presentaciones del programa, contando con 2,502 asistentes.

Parte esencial de este programa consiste en la detección de factores de riesgo en cada colonia, por



lo que se llevaron a cabo 70 recorridos exploratorios que contaron con la participación de dependencias municipales y/o de la ciudadanía. Lo anterior permitió establecer 68 planes de acción que guían el trabajo focalizado de las dependencias, a corto, mediano y largo plazo y que permiten el seguimiento y monitoreo de los compromisos adquiridos.

La participación ciudadana tiene un rol fundamental en materia de prevención, y en ese sentido se conformaron de 82 redes ciudadanas que organizaron 4,428 actividades, entre jornadas de recuperación de espacios, sesiones informativas, talleres y acercamiento a locatarios, con un alcance de 14,006 personas.

Como se mencionó anteriormente, las acciones que se realizan en el programa "AcciónEs Prevenir" están definidas como parte de una estrategia integral de prevención conforme a las necesidades de cada colonia. Se sabe que la violencia y la delincuencia son fenómenos multifactoriales, pero para tener mayor claridad en las causas particulares, la SSPM diseñó la "Encuesta para la detección de factores de riesgo" a través de 16,218 encuestas que se aplicaron mediante el uso de tabletas electrónicas, se pretende recabar

información que permita actualizar las estrategias de seguridad municipal.

En suma, la implementación de este Programa tuvo un impacto positivo al incidir en la reducción delictiva, ya que durante su aplicación, 60 de 68 colonias lograron una variación porcentual promedio de -37%, y en los registros del Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública se aprecia una disminución del -9% en delitos patrimoniales, a nivel municipal.

Mediante el Patrullaje Escolar que se realizó en 54 centros escolares de educación básica del municipio, se busca blindar a las escuelas como espacios seguros, en este periodo se llevaron a cabo un total de 240 sesiones y 33 capacitaciones a 623 estudiantes, además de 7 capacitaciones a 47 maestras y maestros, con un alcance de 27,234 personas.

El trabajo focalizado en la prevención de la violencia y la delincuencia en las colonias del municipio se realiza de manera permanente a través de los Centros Integrales de Prevención Social (CIPRES), ubicados estratégicamente en zonas de riesgo. Como parte de su labor, estos Centros organizan actividades educativas, lúdicas, artístico-culturales, deportivas, psicosociales y productivas, que

en lo que va de esta Administración han contado con la participación de 106,661 habitantes de 279 colonias.

Los CIPRES impartieron 857 talleres a 28,495 personas, con más de 7,129 sesiones de trabajo en temas como perspectiva de género, cultura de paz, cultura de legalidad, cohesión social y respeto a los Derechos Humanos, entre otros.

Asimismo, para fomentar la cultura de la paz y la legalidad en niñas y niños, se continúan desarrollando acciones educativas y lúdicas en el Parque Vial, las cuales tienen como objetivo el desarrollo de habilidades cognitivas y procedimentales en materia de seguridad y movilidad. A estas actividades han asistido 1,029 alumnas y alumnos de 152 centros escolares de educación básica, a quienes se les distribuyó el "Manual sobre medidas de autocuidado para niñas y niños".

En cuanto al trabajo interinstitucional en materia de prevención y seguridad, la Secretaría de Seguridad Pública Municipal en coordinación con 109 instituciones municipales, estatales y federales realizaron 275 acciones multidisciplinarias como jornadas, talleres, ferias y capacitaciones participaron CONAFE, INA Centro de justicia para mujeres, entre otros institutos.



COMBATE A LA VIOLENCIA DE GÉNERO

La violencia familiar y de género debe prevenirse y atenderse de forma integral; de ahí que el Municipio de Querétaro haya implementado acciones concretas, focalizadas y permanentes para la construcción de una sociedad libre de violencia.

A través de la Dirección de Atención de Víctimas de Violencia Familiar y de Género se continúa trabajando para crear una cultura de paz, de tolerancia y de no violencia, para ello es necesario impulsar la denuncia de los hechos de violencia como el primer paso para desactivar los círculos viciosos de los que, sin ayuda externa, es difícil escapar. En este sentido, durante el periodo que se informa, se dio atención psicológica de urgencia a 797 personas; 552 fueron mujeres y 245 hombres; así como asistencia social, al realizar la canalización y orientación jurídica a 622 personas.

Derivado de la denuncia de los hechos de violencia, se dio trámite a 2,835 órdenes de restricción y medidas de protección de autoridades judiciales y en procuración de justicia, atendiendo con ello a 2,697 mujeres, 298 hombres y 94 personas con datos de identidad reservada.

Por otro lado, se realizaron actividades de sensibilización dirigidas a 1,318 jóvenes estudiantes, mujeres y servidoras públicas de la Secretaría de Seguridad Pública Municipal.

Conscientes de la obligación prioritaria de atención a las necesidades de los grupos en situaciones de riesgo, y a fin de garantizar la búsqueda pronta y efectiva de personas de las cuales se desconoce su paradero, la Dirección de Atención a Víctimas opera en coordinación con la Fiscalía General del Estado y con la Comisión Estatal de Búsqueda de Personas. Como resultado de este trabajo conjunto, se dio trámite a 1,267 solicitudes de búsqueda y localización de personas, de las cuales 892 correspondieron a peticiones realizadas por la Fiscalía General del Estado (651 de mujeres y 241 de hombres); 362 a peticiones realizadas por la Comisión Local de Búsqueda de Personas del Estado de Querétaro (276 de hombres y 86 de mujeres); así como 13 peticiones realizadas por otras instancias (8 de hombres y 5 de mujeres).

En este sentido, el personal operativo llevó a cabo acciones prontas y efectivas para la búsqueda y localización de personas, apoyado cien por ciento en el uso de la herramienta tecnológica para la activación

del Protocolo Alba. Con ello, el Municipio de Querétaro ocupa el primer lugar estatal en la implementación de este Protocolo para la búsqueda y localización de niñas, adolescentes y mujeres adultas, de acuerdo con el convenio celebrado entre la Fiscalía General del Estado de Querétaro y las instituciones de Seguridad.

Por otro lado, se brindó atención con intervenciones policiales a 3,871 personas, de las cuales 2,711 son mujeres (571 niñas y/o adolescentes, 1,964 mujeres adultas y 176 mujeres adultas mayores), en cuanto a personas del sexo masculino se atendieron 1,160 (418 niños y/o adolescentes, 624 hombres adultos y 118 hombres adultos mayores).

En el seguimiento de las medidas y órdenes de protección a las víctimas, el personal policial adscrito a la Dirección de Atención a Víctimas realizó 3,551 seguimientos en campo, garantizando así la seguridad e integridad personal y psicoemocional de las víctimas de violencia.

El proyecto de Prevención de Violencia Familiar y de Género consiste en el desarrollo de estrategias y herramientas para la detección de factores de riesgo, para fomentar la equidad de género y en pro del fortalecimiento de entornos libres de violencia. Con una inversión de 995 mil pesos del recurso federal

FORTASEG 2019, se realizaron ocho jornadas de recuperación de espacios desarrollando 16 actividades lúdicas con familias, 75 talleres y actividades dirigidas a hombres, mujeres y familias para visibilizar los tipos de violencia en sus hogares y comunidades. El impacto directo de estas actividades llegó a 60 familias en situación de riesgo.

HECHOS DE TRÁNSITO

En el ámbito de la prevención social y comunitaria orientada a contrarrestar factores de riesgo y evitar el detrimento económico y tiempos de espera de los involucrados en hechos de tránsito; y en cumplimiento del programa "Justicia Cívica", la Secretaría General de Gobierno Municipal facultó a los jueces cívicos municipales para procurar la reparación de daños y determinar la responsabilidad administrativa en procedimientos sumarios, desde un clima de transparencia y certeza jurídica.

En el periodo que se informa, fueron presentados por flagrancia ante los jueces cívicos municipales, 595 probables responsables de daños culposos en hechos de tránsito, en Audiencia Oral se resolvió la responsabilidad



administrativa y se firmaron 422 acuerdos reparatorios en favor de la parte afectada, representando una efectividad del 70.92% de casos resueltos.

De la misma forma, fueron radicados por no flagrancia 1,129 expedientes por daños culposos en hechos de tránsito, de los que en Audiencia Oral se resolvió la responsabilidad administrativa y se firmaron 1,034 acuerdos reparatorios en favor de la parte afectada, representando una efectividad del 91.58% de casos resueltos.

La Secretaría General de Gobierno Municipal propició las condiciones para que en audiencias orales, los jueces cívicos municipales determinaran 14,209 conductas por alterar el orden y la paz pública y 1,379 resoluciones de responsabilidad por conducir vehículos de motor con aliento alcohólico. Lo anterior en un esquema transparente y de certeza jurídica que evita que los conflictos sociales escalen a conductas delictivas o actos de violencia, a través de la incorporación de la audiencia pública en una cultura de la legalidad.

Los bufetes jurídicos gratuitos de las siete delegaciones brindan servicios legales enfocados a la orientación, asesoría, implementación de mecanismos alternos de solución de conflictos en materia familiar y representación legal del orden familiar a las y los ciudadanos en situación de vulnerabilidad residentes del municipio, privilegiando en todo momento el interés de los menores y adolescentes, y desde una perspectiva de género y grupos vulnerables. En total se impartieron 4,532 asesorías en materia penal, laboral, mercantil, civil y familiar; de igual forma se patrocinaron 465 juicios de índole familiar.

PERSPECTIVA FAMILIAR TRANSVERSAL

Las acciones psicoeducativas dirigidas a padres, madres y adultos que tienen bajo su custodia a menores, fortalecen a la familia como eje social. Con una inversión de 1 millón 372 mil pesos, el Instituto Municipal de la Familia realizó 675 acciones para el fortalecimiento de los lazos familiares, en las que participaron 13,280 personas.

Estas actividades incluyen talleres de: primeros auxilios psicológicos para padres y madres de familia, escucha empática para adultos mayores, educación en el amor para padres, madres, hijos e hijas y formación en valores para la familia. Además de ciclos de talleres de crianza positiva, asesoría y orientación familiar. A estos se suman conferencias como la de "Desarrollo de Habilidades Parentales y Filiales" relativas al



fortalecimiento de los lazos familiares y el manejo de emociones durante la contingencia sanitaria.

A través de la Red Municipal de Apoyo a la Familia, se impartieron 14 capacitaciones en materia de perspectiva familiar y comunitaria y formación en valores para familias a 388 miembros de Organizaciones de la Sociedad Civil (ONG's) que conforman la Red, con la finalidad de impulsar su trabajo desde este enfoque. Así mismo, se fomentó la integración de nuevas ONG's a los trabajos de la Red con el Consejo Consultivo del Instituto Municipal de la Familia en las mesas de análisis para el desarrollo de políticas públicas, mismas que han

beneficiado a alrededor de 38,000 habitantes de las siete delegaciones que pertenecen a esta Red.

En junio de 2020 tuvo lugar la reunión bimestral de la Red Municipal de Apoyo a la Familia, en la que diversas organizaciones, conformadas por 7,500 integrantes, hicieron sus propuestas para enfrentar la crisis por la que atraviesan las familias ante el confinamiento por el COVID-19, así como sus repercusiones a nivel individual y colectivo. Derivado de esta reunión se organizará una mesa de trabajo para generar políticas públicas en favor de la familia, en el contexto de la pandemia.

Cabe destacar que a través de las acciones de difusión de los programas "Perspectiva Familiar y Comunitaria" y "Fortalecimiento de los Vínculos Familiares y Comunitarios", la Red Municipal de Apoyo a la Familia tuvo un impacto de 162,807 personas.

En el ámbito laboral, el Instituto Municipal de la Familia busca promover una cultura que fomente el balance entre la vida familiar y la vida laboral de las y los micros, pequeños, medianos y grandes empresarios y empresarias del municipio, mediante el programa "Empresas familiarmente responsables, reconocidas y certificadas".





Una de sus acciones emblemáticas es la entrega del distintivo "Equilibrio Trabajo-Familia", que se otorga a diferentes centros de trabajo cuyas políticas internas y prácticas laborales se orientan en favor de este balance. Este está dirigido también a las instituciones públicas o privadas que estén ubicadas en el municipio. En este periodo se ha reconocido a 32 centros de trabajo en los que colaboran más de 3,200 personas.

Aunado a lo anterior, tuvieron lugar 63 reuniones con 1,500 colaboradores de los centros de trabajo inscritos en el programa "Equilibrio Trabajo-Familia", para sensibilizarlos sobre la importancia del balance entre la vida laboral y la vida familiar. De manera complementaria, se realizaron acciones para la promoción de buenas prácticas dirigidas a las 237 empresas que a la fecha se han registrado a este programa, que consisten en dictámenes con recomendaciones para los centros de trabajo y boletines informativos con un alcance de 116,494 colaboradores y con una inversión de 506 mil pesos.

GRUPOS VULNERABLES

Para esta Administración es prioritaria la atención a grupos vulnerables a fin de contribuir a su sano

desarrollo y que puedan acceder a mejores condiciones de vida. En razón de esto, mediante el Instituto para Prevenir Conductas de Riesgo se apoyó a los centros para la rehabilitación de personas adictas con orientación psicológica, asistencia legal y capacitación. El resultado fueron 43 diagnósticos de calidad en el servicio, de acuerdo con las normas establecidas por la Federación Latinoamericana de Comunidades Terapéuticas (FLACT).

La estrategia de fortalecimiento de los modelos de atención a personas adictas es un proyecto de gestión que partió de un análisis en el cual se detectaron las principales acciones de mejora, estas son: a) acondicionar la infraestructura de los establecimientos; b) diseño e implementación de los programas de tratamiento ambulatorio para adolescentes, el programa de tratamiento familiar y el programa de reinserción social y profesional; c) tipos de tratamiento y duración de los mismos; d) capacitación y vinculación para la profesionalización de los equipos técnicos y operativos de los centros de tratamiento; e) homologación y complementación de los diagnósticos aplicados a los usuarios; y d) cumplimiento de las mejoras solicitadas en todos los aspectos.

Para el tema de la capacitación a los centros de tratamiento, el Instituto, a través de la Federación Mexicana de Comunidades Terapéuticas, impartió un diplomado presencial de 120 horas de duración en materia de "Consejería Terapéutica y Adicciones". Asimismo, generó la vinculación para la solicitud de becas académicas de nivel medio superior y superior a la Comisión Estatal para la Planeación de la Educación Superior (COEPES).

En cuanto a las herramientas y protocolos de actuación que deben implementarse ante crisis emocionales de los menores, mediante el programa "Primeros Auxilios Psicológicos", se capacitó a docentes, directivos, padres de familia o tutores. Este programa tiene diferentes sectores de atención: a) docentes, a quienes se les facilitó la guía impresa, y se les explicaron las estrategias de intervención dentro del aula para identificar factores de riesgo, atender y canalizar a las y los alumnos y activar los protocolos necesarios para su derivación. El Instituto capacitó a 364 docentes de 21 escuelas con 19 talleres; b) alumnos de primaria, a ellos mediante diálogos participativos y diferentes estrategias psicopedagógicas, se les enseñó a identificar y manejar sus emociones, se les explicó en qué consiste la comunicación asertiva y el auto-

concepto. Se impartieron 130 talleres a 4,636 alumnos de 11 escuelas primarias; c) alumnos de secundaria, con estos se trabajó mediante intervenciones en tres etapas, la primera fue la representación de la obra de teatro, "Déjame en Paz", que permite la identificación de los jóvenes con los factores de riesgo que se viven en la actualidad. La segunda etapa consistió en diálogos participativos de prevención de factores de riesgo. En la tercera y última etapa se atendió a los alumnos que tienen necesidades específicas, mediante la estrategia de grupos operativos.

Adicionalmente, con esta intervención en prevención universal se atendió a 2,375 alumnos de secundaria y a 41 alumnos en grupos operativos. De manera complementaria, se imprimieron 700 ejemplares de la Guía de Primeros Auxilios Psicológicos y 5,000 dípticos con información referente al tema.

Las intervenciones de salud mental comunitaria forman parte del programa "Tejiendo Comunidades de Paz" que fomenta la creación de procesos participativos ciudadanos, esto propicia la elaboración de políticas públicas ascendentes, donde las y los vecinos de las colonias son acompañados por un equipo de profesionales en el proceso de identificación de las problemáticas psicosociales que presentan sus colonias.



Las redes ciudadanas de trabajo son las encargadas de definir una estrategia para atender las problemáticas y construir un plan de acción claro y ejecutable, abordando temas como: el consumo de sustancias psicoactivas, las violencias, la deserción escolar y laboral, malas relaciones familiares y comunitarias, abandono de los espacios públicos, baja participación ciudadana, exclusión y discriminación de grupos sociales y representaciones sociales no claras o estigmatizadas, entre otros.

En las colonias donde opera el programa, el Instituto ha implementado un dispositivo clínico comunitario para adolescentes y jóvenes que presentan factores de riesgo y consumo de sustancias psicoactivas, así como para sus familias, basado en la promoción de la salud, atención y habilitación psicosocial con acompañamiento terapéutico. La población objetivo contempla a adolescentes de 12 a 17 años, jóvenes de 18 a 24 y a sus familiares. De septiembre de 2019 a febrero de 2020, se llevaron a cabo 12 dispositivos terapéuticos que atendieron a 280 personas.

Para dar cumplimiento a este programa, también se implementó la estrategia de "Movilidad Territorial" que permitió vincular a 52 niñas, niños y adolescentes de las comunidades Puertas del Cielo, Rancho San Antonio y Bolaños a actividades deportivas como clases de natación en la alberca del Querétaro 2000 y a clases de fútbol en la cancha de Rancho San Antonio.

Con el propósito de mejorar la calidad de vida de la población artesanal indígena del Municipio de Querétaro, en conjunto con el Instituto Municipal para Prevenir la Discriminación (INMUPRED) y el Centro de Desarrollo Artesanal Indígena (CEDAI), desde julio de 2019 hasta marzo de 2020 se llevaron a cabo mensualmente las Ferias Artesanales donde 120 artesanos pudieron exhibir y promocionar sus productos en el Centro Histórico.

En septiembre de 2020, se llevó a cabo la "Noche de Museos", por lo que los recintos que se encuentran a cargo del gobierno municipal extendieron sus horarios de atención al público para el disfrute de actividades recreativas y culturales; actividad en la que participaron la Secretaría de Cultura del Municipio, la Secretaría de Turismo del Municipio de Querétaro y el Centro de Desarrollo Artesanal Indígena (CEDAI).



JÓVENES

A fin de preservar un ambiente seguro dentro y fuera de las instituciones educativas, se realizaron intervenciones psicosociales de carácter preventivo que consistieron en 176 talleres impartidos a 6,128 jóvenes con temas que abordan la ciberseguridad, salud sexual y reproductiva, prevención de violencia escolar, habilidades para la vida y autoestima, y proyecto de vida.

Para alertar a los jóvenes sobre las consecuencias de conducir un vehículo automotor bajo el consumo de sustancias adictivas, se les impartieron pláticas a 5,157 de ellos mediante el programa preventivo de promotores juveniles.

La oportuna vinculación con la Organización Vive México, le permitió al Municipio de Querétaro abrir la convocatoria de las Becas Vive México aportando 360 mil pesos; como resultado, 200 jóvenes recibieron la Beca Intercultural para realizar un voluntariado internacional.

La participación de los jóvenes en la construcción de una sociedad solidaria y de paz, en el Municipio de Querétaro se fomenta a través de las 11 alianzas juveniles que se conformaron con ONG's para realizar servicio social a la comunidad. Entre el 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020, se registraron 658 nuevos voluntarios con nivel académico universitario, de los cuales 339 son hombres y 319 mujeres.

Para las diferentes actividades que realizaron las 69 brigadas de voluntarios municipales, se destinó 1 millón 990 mil pesos, entre las que sobresalieron: rehabilitación de espacios públicos (pintado, limpieza y

desmalezado), limpieza de 3.6 km² del Río Querétaro, reforestación con el Fideicomiso Queretano del Medio Ambiente (FIQMA) y cuidado de perros rescatados por la Unidad de Control Animal Municipal (UCAM), además de jornadas con bomberos, protección civil y otras organizaciones de la sociedad civil. Destaca también la realización del primer "ColillaTón" del municipio en el que se recolectaron 66,900 colillas de cigarro en un día, en el Centro Histórico de la ciudad.

En el Foro de Jóvenes Voluntarios, de conformidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (En específico el objetivo 16), organizado en coordinación con la Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito, participaron 400 voluntarios, activistas y representantes del gobierno y otras organizaciones en las mesas de diálogo con autoridades a nivel nacional.

Con el objetivo de promover la educación cívica entre los jóvenes del Municipio de Querétaro y para fomentar la participación ciudadana en la administración municipal, se dio continuidad al programa "Visitas al Centro Cívico", que consiste en una visita guiada a la sede del H. Ayuntamiento de Querétaro, un taller donde se da a conocer tanto la estructura como el funcionamiento de la administración municipal, y un simulacro de elecciones de presidente municipal y sesiones de Cabildo.

Esta actividad contó con la participación de 603 estudiantes de distintos grados escolares, procedentes de 16 instituciones educativas de cuatro delegaciones del municipio.

DELEGACIÓN	INSTITUCIONES	PARTICIPANTES
Centro Histórico	8	248
Epigmenio González Flores	5	150
Josefa Vergara y Hernández	1	140
Santa Rosa Jáuregui	2	65
Total	16	603

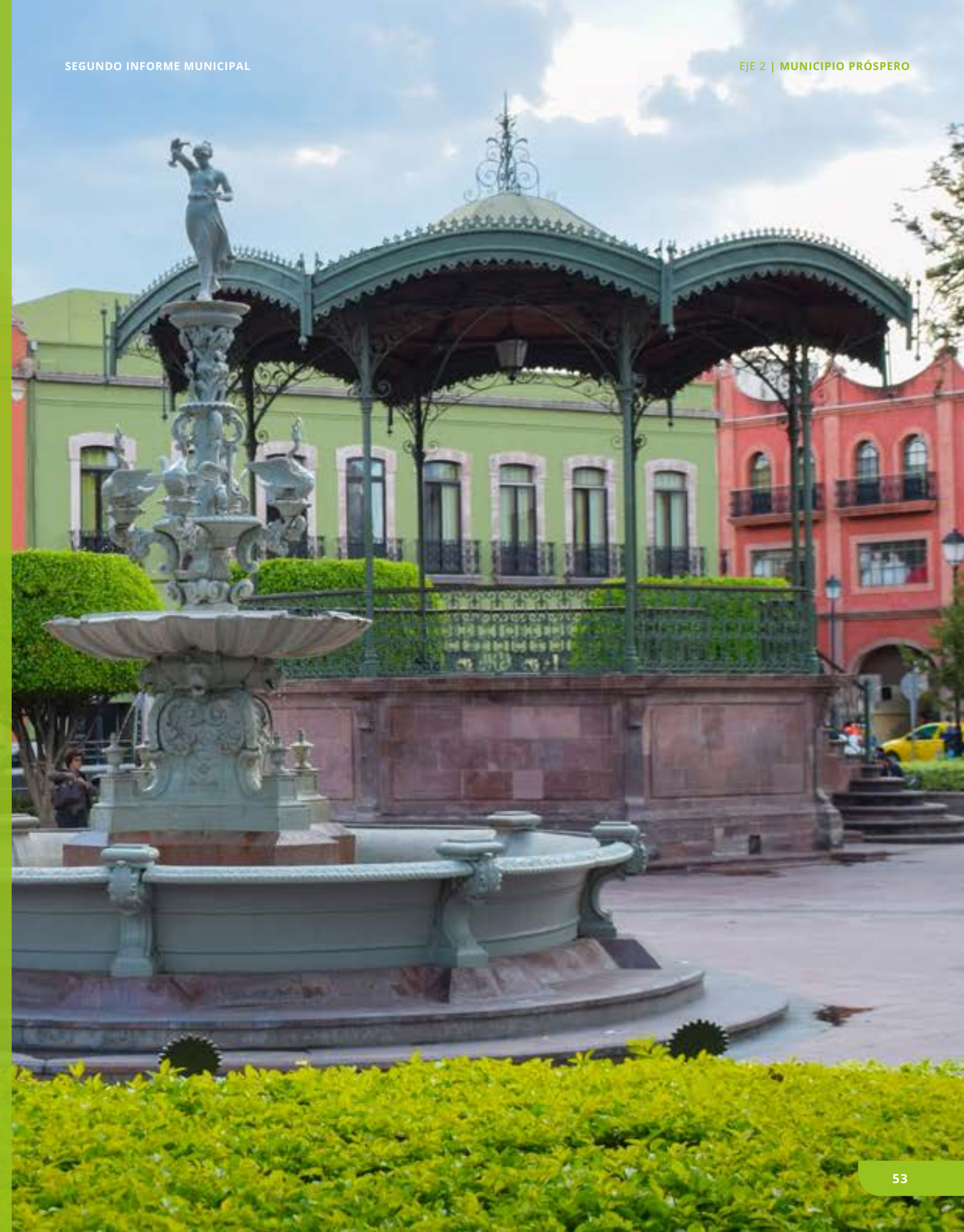
EJE 2:

Municipio Próspero

A dos años de trabajo de la presente Administración, continúan implementándose las políticas que impulsan el crecimiento y desarrollo ordenado y sostenible, que promueven la inversión privada y la creación de más y mejores empleos; así como la construcción de obras que han beneficiado a las zonas rezagadas.

Como resultado de este esfuerzo, de acuerdo con información del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), el Municipio de Querétaro ocupó el segundo lugar a nivel nacional en la creación de nuevos empleos con 22 mil 728 más durante el primer semestre de 2019 –superando las cifras de 26 Estados del país–, lo que representó en ese momento el 74.2% del empleo en el Estado y el 7.9% a nivel nacional.

Contar con más y mejores empleos impacta en la calidad de vida de los habitantes del municipio, consolida una clase media más fuerte y más amplia, genera mayores oportunidades en los sectores vulnerables y crea un clima de confianza para la inversión productiva; lo que redundará en un mercado interno capaz de hacer frente a los embates de la pandemia que se vive en el mundo entero.



PROGRAMA 3**CIUDAD ORDENADA**

Entre los objetivos de este programa están: mejorar las condiciones de vivienda y del entorno urbano de la población más pobre y vulnerable, además de crear las estrategias y acciones que den solución a los problemas de movilidad que genera la concentración y el crecimiento poblacional en la capital.



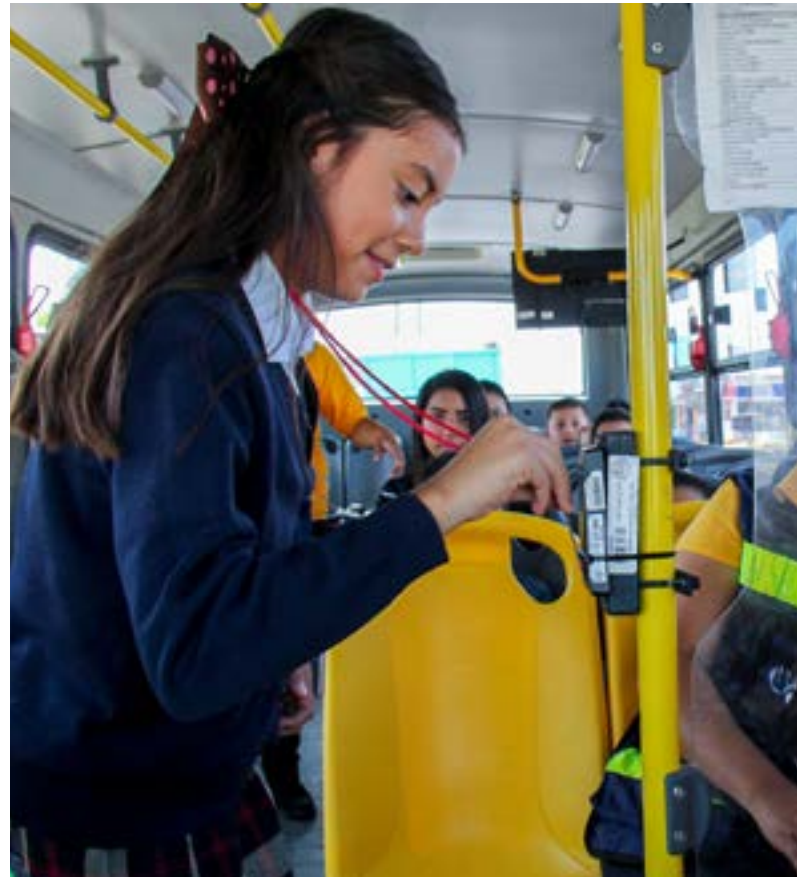
TRANSPORTE ESCOLAR GRATUITO (TEG)

Además de coadyuvar en la disminución de la carga vehicular y con ello reducir la emisión de contaminantes, este emblemático programa facilita el traslado seguro de las y los estudiantes de primaria y secundaria mediante un sistema de autobuses con rutas estratégicas para conducirlos a las instituciones educativas y de ahí a puntos cercanos a sus hogares.

Actualmente se cuenta con una flota vehicular de 82 unidades (71 camiones y 11 camionetas) que cubren 80 rutas, y en este segundo año se implementaron siete rutas adicionales a siete centros de atención múltiple para niñas y niños con discapacidad.

La cobertura de este sistema de transporte es de 134 primarias y 70 secundarias, en horario matutino y vespertino, con el traslado diario de 18 mil alumnas y alumnos. Durante el ciclo escolar agosto 2019 a julio 2020 se realizaron más de dos millones de traslados.

Las unidades de traslado cuentan en su totalidad con 120 asistentes de pasajeros y 100 operadores capacitados y un sistema de monitoreo en tiempo real que da seguimiento al trayecto de las y los niños durante su viaje para mayor tranquilidad y seguridad de los padres de familia, generando información que, además, permite evaluar la eficiencia del servicio.



TRANSPORTE UNIVERSITARIO GRATUITO (TUG)

En el Municipio de Querétaro existen 68 universidades públicas y privadas. Este sistema de transporte cuenta con 30 camiones con capacidad para 45 personas cada uno (1,350 asientos), de los cuales 25 (equipados con cámaras de CCTV) se adquirieron en diciembre de 2019 con una inversión de 78 millones de pesos. La cobertura de horarios es desde las 20:30 horas para las preparatorias, y 21:15 y 22:15 horas para universidades.

Las rutas del TUG van de los centros escolares a las colonias y zonas de residencia de las y los alumnos, profesores y trabajadores administrativos. El objetivo es facilitar a las y los universitarios el traslado gratuito y seguro a sus domicilios en horario nocturno, es decir, a la hora en que salen de clases.

Mediante una firma de convenio con 16 universidades y dos preparatorias, se brindó el servicio a 4,500 beneficiarios y se realizaron 25,000 traslados. Algunas de las instituciones educativas que cuentan con este servicio son: el Instituto Tecnológico de Querétaro (ITQ) de San Pedrito Peñuelas y Satélite, la Universidad Autónoma de Querétaro (UAQ) y su campus Juriquilla, la Universidad Tecnológica del Estado de Querétaro (UTEQ), la Universidad Politécnica de Santa Rosa Jáuregui (UPSRJ), la Preparatoria Sur y la Preparatoria Norte.

Para garantizar el funcionamiento del sistema y la seguridad de los usuarios, se les entregaron tarjetas de identificación por radiofrecuencia que permiten su rastreo dentro de las unidades. Además, estas únicamente pueden ser abordadas en los puntos de salida y no hacen paradas intermedias.

PROYECTO CONCLUIDO PARA MÁS RUTAS DE QROBICI

QroBici es un sistema alternativo de transporte que opera con 448 bicicletas mecánicas y 450 eléctricas (de pedaleo asistido), las cuales permiten a los usuarios trasladarse a sus destinos dentro del polígono que abarca 116 estaciones en las zonas centro, norte y sur de la ciudad, con el proyecto de extenderse a otras, este año. Las campañas de socialización de este sistema han dado como resultado el registro de 6,687 usuarios que en su conjunto han realizado 22,104 viajes.

Con el afán de encontrar soluciones a los retos que se enfrentan en materia de movilidad urbana, durante el segundo año de esta Administración, a través de la Secretaría de Movilidad del Municipio de Querétaro, se creó el proyecto "Red Preliminar de Carriles para Bicicleta", con base en los resultados de levantamientos y estudios técnicos realizados durante el primer año de gobierno. En seguimiento a este proyecto se realizó una fuerte convocatoria ciudadana mediante redes sociales y perifoneo en las siete delegaciones del municipio, para formar parte de las "Mesas de participación ciudadana para la red de carriles para bicicleta", con el objetivo de tomar decisiones sobre la restructuración de la red ciclista, contando con la participación de 370 ciudadanas y ciudadanos en 37 mesas de trabajo y con un total de 1,039 registros.

Los registros realizados en las mesas permitieron identificar los aspectos base del uso de la bicicleta como medio de transporte, entre ellos: seguridad vial, pendientes, tipos de vialidad, parámetros de velocidad y longitud de la ruta, además de la observación de las áreas de oportunidad, así como propuestas de ampliación para la red existente y la red preliminar.

Con los resultados técnicos previos sumados a los resultados de las mesas de participación, se desarrolló el "Proyecto de la red de carriles para bicicleta del Municipio de Querétaro 2018-2021", el cual será diseñado y proyectado técnicamente para ser ejecutado posteriormente.



ORDENAMIENTO DEL DESARROLLO URBANO

Entre las condiciones que se deben tener para lograr una movilidad óptima, es el mejoramiento de la señalética vial. Para ello, el Departamento de Ingeniería Vial de la Secretaría de Movilidad elaboró el diagnóstico y el proyecto de implementación, así como su homologación en todo el municipio.

Entre los avances reportados, se instalaron 2,128 señalamientos verticales, homologados de acuerdo a la normativa vigente y las características de cada vialidad. Asimismo, se aprobó la instalación adicional de 626 señalamientos horizontales que incluyen reductores de velocidad.

De manera complementaria, se implementaron 132 nuevos dispositivos reguladores del movimiento de tráfico como los conos, delineador vertical y faro, entre otros.

Mediante mesas de trabajo con las principales cámaras de comercio y los representantes de las organizaciones transportistas del Estado de Querétaro, la Secretaría de Movilidad en conjunto con las secretarías de Gobierno y de Desarrollo Sostenible, analizaron e identificaron las ubicaciones y los horarios de mayor concentración vehicular en el municipio. La propuesta derivada de estos trabajos fue aprobada en Sesión Ordinaria de Cabildo (3 de marzo de 2020) y publicada en la Gaceta oficial, con el "Acuerdo que Reforma Diversas Disposiciones del Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro", en donde se menciona que en una primera etapa, los vehículos con más de dos ejes o con más de 4.5 metros de largo entre dichos ejes, no podrán circular de lunes a viernes en el horario de 6:30 a 9:00 horas. En una segunda etapa la restricción se ampliará al horario vespertino de 17:30 a 20:30 horas.

De igual manera, los vehículos doblemente articulados y los vehículos de carga con largo itinerario deberán circular únicamente de las 22:00 a las 5:00 horas del día siguiente. Con estas medidas, se estima que a principios del mes de septiembre del año en curso, alrededor de 20,000 vehículos de carga dejen de circular durante el día. Además se reducirán en un 20% contaminantes como: monóxidos de carbono, óxidos de nitrógeno y compuestos orgánicos volátiles, entre otros.

Para hacer más ágil la movilidad dentro del municipio, los 85 oficiales de movilidad adscritos al Departamento de Operación de Tráfico, realizaron las



siguientes acciones: operativos viales en obra pública, retiro de objetos de la vía pública que se encontraban ocupando lugares de estacionamiento y talleres de cultura vial. Asimismo, a los oficiales de movilidad se les hizo entrega de uniformes y equipamiento, y recibieron cursos de capacitación.

Con base en los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, y la Nueva Agenda Urbana (ambas integradas en el instrumento de planeación estratégica Q500), durante este año se trabajó en la estructura del Plan de Acción Querétaro 2050, actualizando los parámetros de diagnóstico y definiendo los 20 enfoques detonadores de políticas públicas, así como 50 programas que realmente competan al quehacer municipal, distribuidos en 5 ejes rectores: Urbano, Ambiental, Social, Económico y de Gobernanza.

Por otro lado, como resultado del convenio de colaboración con el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), se integró un sistema que permite visualizar información georreferenciada del Municipio de Querétaro en los temas ambientales, socioeconómicos y urbanos. Cuenta con un valor de utilidad para la elaboración de estudios, programas

y proyectos, tanto para las dependencias públicas como para el sector académico y empresarial. A la fecha se cuenta con seis capas de información de nivel socioeconómico (ocho categorías), parques industriales, ambiental (áreas verdes y áreas naturales protegidas) y densidad poblacional, así como con el Directorio Estadístico Nacional de Unidades Económicas (DENUE).

Como parte de la agenda de trabajo entre los municipios y la Federación, se aprobó la participación del Municipio de Querétaro con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED) en la implementación de la Guía Consultiva de Desempeño Municipal, esto para la evaluación de los indicadores de desempeño de esta Administración en los rubros de finanzas, organización municipal y transparencia, promoviendo con ello su mayor eficiencia.

Como parte del programa anual de Mejora Regulatoria para el año en curso, y con la finalidad de promover

la actualización de los instrumentos de planeación, el pasado junio se presentó al H. Ayuntamiento el proyecto de reformas para el Reglamento de Construcción. Aprobado el pasado 28 de julio en Sesión Ordinaria de Cabildo, la ciudadanía puede realizar con mayor certeza y rapidez los trámites de construcción y terminación de obra, en un marco de ordenamiento urbano.

A la fecha se han ingresado 17,913 trámites en materia de Desarrollo Urbano. Referente al trámite de Licencias Urbanas de Construcción, se recibieron un total de 4,429 ingresos, de los cuales se autorizaron como procedentes el 96% al cumplir con la normatividad correspondiente que incluye: Licencias de Construcción, Licencias de Construcción con Terminación de Obra y Licencias de Regularización de Construcciones.

Con la finalidad de dar certeza jurídica a la ciudadanía en cuanto al Uso de Suelo, se atendieron las siguientes solicitudes:

DESCRIPCIÓN	Nº DE TRÁMITES
Factibilidades de giro	1,637
Dictámenes de uso de suelo	2,106
Informes de uso de suelo	1,191
Dictámenes de uso de suelo con factibilidad de giro	499
Factibilidades de giro dentro de aperturas de negocio	2,624
Dictámenes de uso de suelo con factibilidad de giro dentro de apertura de negocio	675
Total	8,732



Para estimular el crecimiento ordenado, se emitieron 1,540 licencias que incluyen licencias nuevas, regularizaciones y revalidaciones. Cabe destacar que en la zona de Monumentos se trabaja con el Instituto Nacional de Antropología e Historia (INAH) en la supervisión de los trámites y en su aprobación.

Con el fin de ordenar la imagen urbana y evitar la contaminación visual, en cumplimiento con el Reglamento de Imagen Urbana del Municipio de Querétaro se realizaron 48 recorridos de campo que derivaron en acciones preventivas.

INSPECCIONES Y VERIFICACIONES

En este periodo se aplicaron 286 infracciones por faltas administrativas en materia de desarrollo urbano y se clausuraron 63 obras. Así mismo, se verificaron 107 construcciones para corroborar que se edifiquen de acuerdo con el proyecto autorizado y se realizaron 11 suspensiones de obras por no respetarlo.

Entre las acciones realizadas en la delegación del Centro Histórico, se aplicaron 53 infracciones por faltas administrativas en materia de desarrollo urbano, 11 clausuras, 13 verificaciones de construcciones y una suspensión de obra.



ESCUELAS PROMOTORAS DE LA MOVILIDAD SOSTENIBLE

El objetivo central de este programa es invitar a las escuelas primarias y secundarias tanto públicas como privadas a hacer conciencia de los problemas de movilidad que se viven alrededor de sus planteles, para que participen de manera activa en las soluciones que mejoren la calidad de vida de sus entornos. En el segundo año de gestión, se impartieron 93 capacitaciones y talleres a 5,098 alumnas y alumnos, 570 padres de familia, 115 docentes y personal administrativo de instituciones educativas de nivel básico y medio. Este programa tiene un convenio con la USEBEQ, con la finalidad de llegar a todas las escuelas del municipio y mejorar la movilidad en sus zonas, así como fortalecer la cultura vial.

SEMÁFOROS INTELIGENTES

Respecto a la sincronización de semáforos para la reducción de tiempos de recorrido, se consiguió una mejora de tiempos de hasta 24% en puntos críticos y en avenidas como: Constituyentes, Pasteur, Corregidora,

Zaragoza y Pirineos. Para lograrlo, se contó con un sistema de monitoreo que da seguimiento a los tiempos de semáforo y volúmenes de vehículos transitando.

En cuanto a la mejora en infraestructura de semáforos, se atendieron tres intersecciones y se detectaron áreas de oportunidad para mejorar la visibilidad y la operación de las intersecciones de Av. Constituyentes, Av. Cimatario, Prol. Zaragoza, Hacienda El Jacal y Epigmenio González y Ejido. De manera complementaria, con una inversión de 8 millones 479 mil pesos, se modernizaron los controladores de tráfico y se mejoró la operatividad de las intersecciones: Av. Constituyentes (Tecnológico-Pasteur), Av. Constituyentes/Vizcaínas, Prol. Zaragoza (Hacienda Escolásticas-Paseo Constituyentes), Calzada de Los Arcos-Blvd. Bernardo Quintana y Av. Universidad-Blvd. Bernardo Quintana. Esta mejora incluyó la adquisición de los equipos para la implementación del sistema de respaldo de energía en semáforos, así como paneles solares, baterías y equipamiento del sistema de respaldo de energía, con lo cual se atenderá a 50 intersecciones de la red vial municipal semaforizada y 50 intersecciones con mayor incidencia de falla en suministro de energía, como parte del convenio SEMOV-UAQ. Lo anterior con una inversión total de 1 millón de pesos.

En materia de gestión para la movilidad se comenzó con la implementación del sistema que, en cada intersección, proporciona dos horas de autonomía en el funcionamiento de los semáforos, en caso de falla en el suministro de energía, garantizando seguridad a los usuarios de la vía.

PROGRAMA AUTO COMPARTIDO

El objetivo primordial de este programa es mitigar el tráfico y la congestión vehicular, principalmente en las horas de máxima demanda, disminuyendo con ello los tiempos de traslado y aumentando el número de ocupantes por vehículo, lo cual será posible mediante una aplicación móvil y un portal web. Para la creación de esta aplicación se abrió una convocatoria a nivel académico, resultando ganador el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM), institución con la que se espera firmar un convenio de colaboración para que esta aplicación pueda estar lista a finales del mes de octubre del presente año. Para este proyecto se destinó una inversión de 818 mil 931 pesos.

MOVILIDAD INCLUYENTE

En este periodo se desarrollaron diagnósticos, planes y propuestas de solución con miras a implementar una infraestructura incluyente que garantice una movilidad segura a las personas con discapacidad. El resultado de lo anterior son tres propuestas de intervención en Plaza Jardín Guerrero, Plaza Mariano de las Casas y en Av. del 57. Y también se incluye un proyecto ejecutivo de accesibilidad en el puente de Corregidora Norte. Las principales medidas contempladas en las propuestas y el proyecto son: esquinas a nivel de calle protegidas por bolardos; construcción de rampas rectas, trapezoidales y en abanico con una pendiente máxima de 6° para facilitar la accesibilidad; ampliaciones de banquetas adyacentes a rampas para evitar la obstrucción por estacionamiento de vehículos y disposición de cajones de estacionamiento.

Al aumentar el número de los espacios públicos accesibles desde una visión incluyente, se está cumpliendo con las recomendaciones internacionales, con la Ley General para la Inclusión de Personas con Discapacidad del Municipio de Querétaro y con la Ley para la Inclusión al Desarrollo Social de las Personas con Discapacidad del Estado de Querétaro.



PROGRAMA 4**DESARROLLO ECONÓMICO**

El objetivo de este programa es promover el desarrollo económico mediante el impulso de las actividades comerciales y de servicios, creando las condiciones que estimulen la inversión directa y la generación de más y mejores empleos, pero siempre respetando el equilibrio ambiental.



REGULARIZACIÓN Y CERTEZA JURÍDICA DEL PATRIMONIO

Respecto a los asuntos inmobiliarios y mediante la elaboración del Proyecto de Acuerdo se autorizó en Sesión Ordinaria de Cabildo (24 de enero de 2020), la donación de un predio propiedad municipal ubicado en Av. del Parque, Fraccionamiento Puertas de San Miguel. Esta donación responde a una Ley de carácter Federal e impacta de manera directa en la seguridad pública.

De la misma forma se autorizó en Sesión Ordinaria de Cabildo (12 de febrero de 2020), la donación de un predio propiedad municipal –ubicado entre Avenida del Parque y Avenida San Rafael, Fraccionamiento Puertas de San Miguel– a favor de la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro (USEBEQ) para el establecimiento de un plantel de educación secundaria.

El nuevo programa de “Regularización del Patrimonio Familiar” brinda certeza jurídica y garantiza el ordenamiento territorial en los casos en los que el titular cede una fracción de su terreno para que sus familiares edifiquen sus propias viviendas. Aplica también en regularización de los ejidos no aptos para

ser urbanizados, que alojan desarrollos habitacionales desarticulados en las zonas urbanas con graves problemas de conectividad.

Asimismo, se autorizó la modificación del Programa de Ordenamiento Ecológico Local del Municipio de Querétaro (POELMQ) aprobada en diferentes sesiones ordinarias de Cabildo y abarca: en el Ejido de Jurica, delegación municipal Félix Osores Sotomayor, el cambio de uso de suelo a uso habitacional con densidad de población de 200 habitantes por hectárea (Hab/ha). (H2). En el Ejido San Miguel Carrillo, de la Unidad de Gestión Ambiental (UGA) 93 Jurica Poniente, con política de protección, para incorporarse a la Unidad de Gestión Ambiental (UGA) 100 con política urbana el cambio de uso de suelo a uso comercial y de servicios, considerando el uso habitacional con densidad de población de 600 Hab/ha. En el Ejido San Miguel Carrillo, la revocación de la modificación anterior a esta, así como el cambio de uso de suelo a habitacional con densidad de población de 400 Hab/ha. y servicios (H4S) para la parcela 13 Z-1 P1/1, se reintegra a los predios a su uso de suelo original, establecido en los planes parciales de desarrollo, garantizando y privilegiando el equilibrio ecológico.



CULTURA DEL CUIDADO AMBIENTAL

La Dirección de Ecología elaboró el Programa Municipal de Gestión Ambiental y Cambio Climático de Querétaro con una inversión de 499 mil 980 pesos. Mediante un diagnóstico de la situación ambiental actual en el territorio municipal, el programa delimita estrategias, medidas y líneas de acción para transitar a un desarrollo municipal sustentable que reduzca los efectos negativos del cambio climático, establezca el adecuado manejo de los recursos naturales y mejore la calidad del aire.

Como parte del “Programa de Cultura del Cuidado del Medio Ambiente”, se realizaron 20 acciones de educación ambiental, las cuales incluyeron: conferencias con temas ambientales y talleres de reforestación y mantenimiento, en los que participaron 1,364 personas provenientes de grupos organizados, así como voluntarios comprometidos con la conservación del capital natural del municipio.

Por otro lado, se logró la producción de 13,736 plantas nativas que se encuentran tanto en el vivero como en los más de 1,256,106 m² distribuidos en los 21 predios del Fideicomiso Queretano para la Conservación del Medio Ambiente (FIQMA).

Con la finalidad de incrementar las áreas verdes, a través del FIQMA se realizaron 215 acciones de conservación que incluyeron jornadas de mantenimiento de áreas verdes y jornadas de reforestaciones en 12 predios ubicados en: La Ermita, Privada Juriquilla, Ciudad del Sol, Cuesta Bonita, El Vergel, Cañada Bolaños, Milenio III, Peña Colorada, Lucepolis, San Pablo Infonavit, Cañada Juriquilla, Vivero San Pablo.

En lo que se refiere a la fauna silvestre, se inició su monitoreo en los predios del FIQMA, para ello se colocaron diversas cámaras trampa en nueve predios del FIQMA. Las especies reportadas por las cámaras fueron tlacuaches, ardillas, cacomixtles, zorra gris, y aves, entre ellas el cardenalito mosquitero. También se registró la presencia del gato montés.

En lo que concierne al ordenamiento ecológico – como una herramienta indispensable para la adecuada planeación y evaluación de resultados de las acciones emprendidas–, se llevó a cabo la actualización del sistema de información geográfica ambiental para la visualización de los predios del Fideicomiso, el cual contiene información ambiental específica de cada predio y de fuentes como son el Programa de Ordenamiento Ecológico Local y el Inventario Forestal Municipal.



RESPIRA QUERÉTARO

Este proyecto busca generar alianzas entre diferentes dependencias gubernamentales, el sector empresarial, escuelas, sociedad civil organizada y ciudadanía en general para lograr una “ciudad verde”. Entre los resultados se encuentran: la entrega y/o plantación de 49,335 árboles; la recepción de 177,434 árboles y 8,386 plantas ornamentales donadas al vivero municipal por parte de varias dependencias federales, estatales y empresas privadas; la instalación de un sistema de riego automatizado que atiende 470 árboles del Pulmón Urbano Gobernadores y que fue posible gracias a la donación de 719 mil pesos por parte de la empresa Cadena Comercial Oxxo, S.A de C.V., Plaza Querétaro. Asimismo, se organizaron 250 acciones de voluntariado (1,685 personas) que incluyeron: 30 reforestaciones con 2,182 árboles y 1,400 esquejes.



DESARROLLO SUSTENTABLE: MÁS INVERSIÓN Y MEJORES EMPLEOS

Con el objetivo de desarrollar mecanismos que atraigan la inversión y fomenten la creación de más y mejores fuentes de empleo, a través del Departamento de Fomento al Empleo, se vinculó a 6,174 buscadores de empleo (3,434 mujeres y 2,740 hombres) con empresas que cuentan con vacantes registradas en la Bolsa de Empleo Municipal. Para fortalecer esta vinculación se invirtieron 60 mil pesos en la organización de siete eventos de reclutamiento masivo, ferias y/o jornadas de empleo, en coordinación con diferentes dependencias e instituciones como el Servicio Nacional de Empleo, la Universidad UNEA, la Secretaría de Turismo Municipal y la Secretaría de Seguridad Pública Municipal (en su programa “Prevención de la violencia intrafamiliar y de género”). Como resultado de estas acciones, se promovieron 6,817 vacantes de 181 empresas de los sectores industrial, comercial y de servicios; acudieron en busca de empleo 2,513 personas (1,150 mujeres y 1,363 hombres) y se pudieron colocar en uno 1,881 ciudadanas y ciudadanos (953 mujeres y 928 hombres), lo que se traduce en una efectividad de casi el 75%.

Y con la finalidad de promover mayores oportunidades de empleo para las personas que viven con alguna discapacidad, así como para los adultos mayores, en coordinación con el INMUPRED se creó la nueva modalidad de Bolsa de Empleo Municipal Incluyente, que busca focalizar esta sinergia con las empresas que abren vacantes con estos perfiles. Resultado de este trabajo se certificó a 17 como “empresas incluyentes”.

CULTURA EMPRENDEDORA

El “Programa Emprende” tiene como propósito fortalecer a las MiPyMEs con una inversión de 926 mil pesos para llevar a cabo acciones focalizadas a impulsar a los emprendedores y microempresarios de las siete delegaciones municipales. En ese contexto, tuvieron lugar 36 eventos de transferencia de conocimiento (capacitaciones, talleres, conferencias y seminarios, con sentido creativo e innovador), en donde se profesionalizaron 1,240 personas que ya cuentan con nuevas herramientas y habilidades para generar negocios.

Sumado a lo anterior, se entregaron 75 apoyos de co-inversión para diseño e imagen: cinco de imagen corporativa (logo), cinco de papelería institucional, cuatro de etiquetas de empaque, una para tienda en línea; 32 para registro de marca; 25 espacios de co-working y tres para códigos de barras.

En noviembre de 2019 se lanzó la plataforma Emprende Querétaro, herramienta digital que se creó como oficina virtual del Programa Emprende, con 37,030 visitas registradas a la fecha. Con esto, las y los ciudadanos tienen acceso a simuladores de negocios,

a datos para la toma de decisiones, a los eventos que se llevan a cabo para promover el emprendimiento, a realizar estudios de viabilidad comercial de sus proyectos y recibir información acerca de financiamientos internos y externos. Para fortalecer esta plataforma, se abrió una segunda convocatoria para crear el Primer Catálogo de Productos locales, en el cual participaron 25 productores locales con 67 artículos disponibles en la plataforma.

Para fomentar la creación de empresas rentables, en conjunto con las universidades Anáhuac, Tecnológica de Querétaro y del Valle de México, se entregaron 65 becas a emprendedores y/o empresas ubicadas en el municipio que, a través de asesorías, capacitaciones y mentorías, pudieron desarrollar, validar o mejorar sus modelos de negocios.

Por medio de becas de aceleración, se dio apoyo económico a 17 MiPyMEs para que fortalezcan las capacidades empresariales que aumenten su competitividad, detecten oportunidades de negocios e implementen modelos innovadores.

Asimismo, se busca impulsar la inserción de empresas locales en mercados y nichos especializados, fortaleciendo así la creación de cadenas de proveeduría



local y el desarrollo de empresas rentables a través de encuentros de negocios, vínculos directos con empresas del sector privado y organismos públicos, participación en ferias y expos, entre otras actividades de networking.

En encuentros de este tipo como 4 Expos y Ferias, han participado a la fecha 111 empresarios de distintos sectores y 59 productores o microempresarios para promover y vender sus productos y/o artesanías. Un ejemplo de esto fue el encuentro de negocios con la tienda de autoservicio “Y-si super NUTRI mercado”, al cual asistieron 10 productores locales que desde entonces forman parte de su catálogo de proveedores.

En resumen, desde su inicio el “Programa Emprende” ha beneficiado a más de 4,000 ciudadanas y ciudadanos al promover lo hecho en Querétaro e impulsar la cultura emprendedora y el desarrollo empresarial sostenible, y con ello mejorando la economía local a través del autoempleo y del apoyo a las micro y pequeñas empresas.

“PA’LLEVAR” APOYO A LA ECONOMÍA LOCAL ANTE LA PANDEMIA

Como una estrategia digital para apoyar la compra de productos y el consumo en los comercios locales que se vieron afectados por la contingencia, se lanzó en mayo de 2020 la campaña “Pa’ llevar”.

Esta promoción se hace mediante una vitrina digital, dirigida a los negocios de los micro y pequeños empresarios, emprendedores, locatarios de mercados públicos municipales y personas físicas, que ofrezcan productos o servicios a los habitantes del Municipio de Querétaro. A la fecha, la página se integra de 350 negocios y ha tenido un total de 2,201 visitas que, a su vez, han generado otras 4,664 visitas a las páginas web o redes sociales específicas de los negocios que ahí se promueven.



JÓVENES EMPRENDEDORES

Con la finalidad de brindar apoyo económico a los jóvenes universitarios, prepararlos y vincularlos con empresarios establecidos en el Municipio de Querétaro que podrían financiar sus negocios, se creó un proyecto original, (sin antecedentes a nivel nacional e internacional) denominado “Experiencia Universitaria Shark Tank Querétaro” (EUSTQ).

En sinergia con Sony Channel, el municipio lanzó EUSTQ con el objetivo de impulsar, fortalecer y consolidar los proyectos de emprendimiento que generen los jóvenes universitarios. En una primera fase del programa se registraron 359 proyectos y participaron 670 estudiantes de licenciatura y maestría de 44 universidades. De acuerdo con lo establecido en la convocatoria, para la primera etapa fueron seleccionados 55 proyectos de 94 emprendedores (33 mujeres y 61 hombres) de 19 universidades del Estado, que se encontraban cursando los dos últimos semestres de licenciatura o el último semestre de maestría. En una segunda fase (durante los tres meses siguientes) solo 49 proyectos continuaron participando en el proceso de mentorías y talleres (12 horas obligatorias de mentoría para cada proyecto) que consistió en 13 eventos de transferencia de conocimientos (9 talleres y 4 conferencias) para su consolidación. Actualmente, para los 43 proyectos que culminaron exitosamente la etapa anterior, se está preparando la tercera y última etapa que consiste en rondas de inversión ante empresarios locales como potenciales inversores.

Por otro lado se firmaron cuatro convenios de colaboración con el Clúster Automotriz de Querétaro, el Aeroclúster de Querétaro, el Clúster de Plásticos de Querétaro y con la Asociación de MiPyMEs Industriales de Querétaro (AMIQRO) para que las empresas locales

incrementen su competitividad al insertarse en cadenas de proveeduría de empresas tractoras a nivel nacional e internacional. Con este propósito se destinaron 730 mil pesos en la impartición de 11 cursos de capacitación especializada para los sectores estratégicos del municipio, en los que participaron más de 200 personas.

ORDENAMIENTO DEL COMERCIO

Como parte del programa de Mejora Regulatoria, a partir del mes de marzo de 2020, los trámites de Apertura de Negocios y de Refrendo de Licencias de Funcionamiento se realizan en línea, sin necesidad de ir a las oficinas de la administración pública municipal. Con esta opción, además de reducir los tiempos al agilizar los trámites y servicios, se evitan posibles actos de corrupción. A la fecha se han realizado 581 renovaciones en línea y 10 aperturas de negocios.

A fin de hacer más eficiente y eficaz la Ventanilla Única de Atención y Apertura de Negocios, en agosto de 2019 se amplió el programa de regularización de Licencias Municipales de Funcionamiento #SÚMATE, con 102 actividades y 85 colonias adicionales. Al día de hoy, el programa contempla en su totalidad 178

actividades entre los sectores industrial, comercial y de servicios, con cobertura en 235 colonias de las siete delegaciones municipales. Cabe destacar que #SÚMATE ha facilitado la regularización de forma sencilla y con un costo accesible, para muestra en tan solo 24 horas, 170 ciudadanos obtuvieron una Licencia Municipal de Funcionamiento con el mínimo de requisitos.

Como respuesta a la amplitud de la vigencia de la Licencia de Funcionamiento que se estableció por dos y hasta tres años, del 1 de enero al 17 de junio de 2020 se expidieron 1,635, de las cuales 561 tienen vigencia de dos años y 1,074 por tres. El programa beneficia a los titulares de las Licencias Municipales de Funcionamiento con actividad comercial, industrial y/o de servicios de comercio establecido y con riesgo bajo, que lleven a cabo alguna de las 412 actividades que forman parte del programa y que estén establecidos en cualquiera de las siete delegaciones municipales.

Cabe mencionar que la fecha límite para la renovación de las Licencias Municipales de Funcionamiento se extendió de marzo a junio del año en curso, esto como un apoyo frente a la contingencia sanitaria que requirió de medidas más flexibles en términos de gestiones con la administración pública municipal. Así, durante la prórroga (del 18 de marzo al 17 de junio del año en curso) se renovaron 3,284 que, sumado a lo acumulado, da un total de 17,005 en este periodo que se informa, de las cuales 1,605 corresponden al segundo semestre de 2019.

APOYO A LOS PRODUCTORES AGRÍCOLAS

Para darle continuidad al “Programa de Mecanización Agrícola”, que tiene por objeto apoyar en el mantenimiento, reparación, implementos y refacciones de la maquinaria agrícola; en el segundo semestre de 2019 se destinaron 750 mil pesos y en el primer semestre de 2020, 215 mil pesos, para trabajar 7,394 hectáreas de 64 comunidades de las delegaciones Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto. Además, se prestaron 25 tractores propiedad del municipio para realizar actividades como barbecho, siembra, escarda, rastra, etc. Cabe señalar que el Municipio de Querétaro es el único en el Bajío que ofrece este tipo de apoyo que contribuyó con el ahorro de hasta un 70% en los costos de producción de 3,001 productores (2,594 hombres y 407 mujeres).

Con la premisa “Desarrollar e implementar programas agrícolas y pecuarios sustentables”, se



llevó a cabo la firma del convenio de colaboración "Municipalizado 2019" con la Secretaría de Desarrollo Agropecuario del Gobierno del Estado (SEDEA). El objetivo es conjuntar acciones y recursos para apoyar la implementación de un programa integral de innovaciones tecnológicas agropecuarias en el municipio, que permitan incrementar la productividad de las unidades de producción, fomentando de manera sustentable el desarrollo, la tecnificación y producción de las unidades agropecuarias, acuícolas y forestales para los productores del medio rural, así como en las unidades de producción familiar.

Con una coparticipación entre el municipio y la SEDEA se destinaron 2 millones 560 mil pesos (1 millón 280 mil pesos por cada entidad) para beneficiar la economía de 276 familias, en las cuales son jefes de familia 232 hombres y 44 mujeres. El apoyo consistió en otorgar precios subsidiados en: ordeñadoras, obras de conservación de agua (cisternas, estanques y tanques de agua), invernaderos, equipo para inseminación de abejas, sistema de riego por goteo, molinos de nixtamal, estufas ecológicas, molinos de martillo, motobombas, remolques, mezcladoras de alimento, corraletas.

Por otro lado, se firmó un convenio de colaboración con el Comité Estatal de Sanidad Vegetal del Estado de Querétaro (CESAVEQ) con la finalidad de que los productores agrícolas cuenten con una dotación de fertilizantes a costos accesibles para la prevención de plagas y malezas en el campo. Además, se les brindó capacitación y asesoría en sanidad vegetal. Lo anterior con una inversión de 150 mil pesos en el segundo semestre de 2019, beneficio que alcanzó a 1,757 familias (el 80% de la cabeza de familia son hombres y el 20% mujeres).

Con una inversión de 2 millones 900 mil pesos, por segundo año consecutivo se realizó la entrega del "paquete tecnológico", aunado a la entrega anual de semilla de maíz mejorada a 1,077 agricultores de 31 comunidades de las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto. El "paquete tecnológico" consta de dos variedades de semilla de maíz mejorada (CAFIME y Criollo), fertilizantes y bio fertilizantes, que en conjunto abonan para mejorar la calidad de los suelos agrícolas dotándolos de nutrientes específicos, lo que redundó en un incremento del 40% en la producción de maíz de 4,469 hectáreas de cultivo, que se traduce en una ganancia extra de 3 mil 200 pesos por hectárea, así como en la reducción de un 40% en los costos de producción. Otro beneficio de este paquete consiste en



que la producción agrícola crece libre de plagas y con una mejor calidad en cuanto a nutrientes.

Con la instalación de dos Tianguis Agropecuarios se crearon vínculos entre universidades, sector privado, gobierno y otros municipios del Estado de Querétaro. El objetivo es brindar opciones a los productores que buscan ganado de calidad, tecnología agrícola, maquinaria agrícola, medicamentos, asesorías, fertilizantes y mejoramiento genético a través de la inseminación artificial, entre otros beneficios.

En el balance, 1,100 productores de las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto tuvieron ventas sólidas por más de 700 mil pesos, destacando la venta de animales y servicios financieros, además de que cotizaron productos y servicios con un monto de 3 millones 500 mil pesos, mejorando así el intercambio comercial del sector agropecuario.

HUERTOS FAMILIARES Y CULTIVO DE PECES

El tener un huerto en casa representa un ahorro del 21% en el gasto de alimentación por familia, al mismo tiempo que se genera una cultura de sustentabilidad alimentaria. Otro de sus propósitos es disminuir los altos índices de obesidad y desnutrición que se detectaron en las jornadas de atención en las comunidades. Con este programa se apoyó a 959 familias –de las cuales son cabeza de familia 911 mujeres (95%) y 48 hombres (5%) con capacitaciones en horticultura e instalación de módulos de producción. Para este programa se destinó una inversión de 10 mil pesos en el segundo semestre de 2019 y 40 mil pesos en el primer semestre de 2020, con un impacto social de 3,836 habitantes de las siete delegaciones en sus dimensiones urbana y rural.

Con el seguimiento y supervisión de los huertos por parte del municipio, se evita su abandono y se promueve el autoconsumo familiar. Para lograr esto, se impartieron capacitaciones teóricas y prácticas a las familias e instituciones escolares, en temas como la eliminación de plagas, fertilización de la tierra y cosecha de semilla en plantas madre, generadas en cada uno de los huertos.

Por otro lado, se destinaron 110 mil pesos al cultivo 83,000 crías de tilapia y carpa en distintos cuerpos de agua ubicados en las delegaciones de Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto, lo que benefició a 8,348 habitantes de esas zonas aledañas en lo que concierne a la autosuficiencia alimentaria.

PROGRAMA DE APOYO EMERGENTE COVID-19

Para enfrentar los embates de esta pandemia y la contingencia sanitaria que ha tenido serias implicaciones en la economía nacional, en el Municipio de Querétaro se tomaron oportunamente medidas que buscaron atemperar el impacto. Las actividades económicas que fueron decretadas como esenciales continuaron su curso normal, pero, por otro lado, están las que se tuvieron que poner en pausa y otras a las que se les restringió el horario de servicio. Estas últimas consideradas como actividades no esenciales conforman más de 20 mil negocios.

Como medida de contención, el 14 de abril de 2020 se aprobó en Sesión Ordinaria de Cabildo el “Programa de Apoyo Emergente a la Población Económicamente Activa”, dividido en dos modalidades: 1) Apoyo de Acceso Preferencial al Financiamiento y 2) Apoyo Económico Directo.

Para poder aplicar el Apoyo de Acceso Preferencial al Financiamiento se contó con la colaboración de la Caja Popular Gonzalo Vega, la Caja Popular Las Huastecas y la empresa Proyecto PYME. El apoyo consistió en la entrega de créditos entre los mil y los 80 mil pesos, de los cuales el Municipio de Querétaro cubrirá durante dieciocho meses hasta 10 puntos porcentuales de la tasa de interés anual. Durante estos dieciocho meses, se contempla un periodo de gracia de seis meses para que el beneficiario tenga oportunidad de capitalizarse antes de empezar a pagar su crédito.

Más de 8,500 personas acudieron en busca de este apoyo, de las cuales más de 4,200 cumplieron con los requisitos establecidos en las reglas de operación y en la convocatoria del programa (pre-validadas). El resto de las solicitudes se cancelaron y/o quedaron pendientes a reserva de cumplir con algún requisito.

De las solicitudes pre-validadas, el 60% de las personas físicas y morales decidieron continuar su proceso de crédito. Al 17 de julio de este año se han entregado cerca de mil créditos, con una inversión municipal de 7 millones 100 mil pesos.

Por otro lado, la modalidad Apoyo Económico Directo tiene como objetivo apoyar a la población económicamente activa que vio deteriorada su actividad económica durante la contingencia y que está en riesgo de dar de baja a su fuerza laboral. Estos apoyos consistieron en la entrega de 4 mil pesos a 15,000 personas, para lo que se destinó una inversión de 60 millones de pesos.



PROGRAMA DE OCUPACIÓN TEMPORAL

Para apoyar económicamente a las y los ciudadanos que se quedaron sin empleo o sin un ingreso por efecto de la contingencia generada por la pandemia, se creó este programa que fue aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo el 14 de julio de este año. Consiste en contratar de manera temporal a 2,000 personas que participarán en diferentes labores de la administración municipal percibiendo un apoyo económico de 5 mil pesos mensuales, es decir, un total de 10 mil pesos por persona si trabajara durante los dos meses que dura el programa (septiembre a noviembre). Para sostener este programa emergente se destinaron 20 millones de pesos. Entre las actividades que desempeñarán los participantes están: la reforestación con 5,000 árboles y otras acciones de preservación ecológica; rehabilitación de mercados, plazas, parques y espacios públicos; promoción de campañas de salud y movilidad; mantenimiento vial y en talleres; actividades artísticas, culturales y educativas; y actividades de índole administrativo. Se dará inicio a las contrataciones el 3 de agosto cerrando el plazo el 3 de septiembre.

OBSERVATORIO TURÍSTICO

El Municipio de Querétaro continúa ocupando el segundo lugar como destino turístico no playero con una derrama económica de 4 mil 651 millones pesos y una afluencia de 949,003 visitantes. La ocupación hotelera es del orden de 1,845,872 turistas noche, con una ocupación del 45% (decreció por causa de la contingencia en el periodo que se informa). La ciudad de Querétaro cuenta con 170 hoteles y 9,735 cuartos. El ingreso generado por el Impuesto del Uso de Inmuebles Destinados a la Prestación de Servicios de Hospedaje fue de 14 millones 900 mil pesos, mismos que se destinaron a la promoción del municipio.

Entre los medios de difusión y promoción turística utilizados, se encuentra la publicación de 10 números más del boletín turístico quincenal, así como el suministro de información a más de 1,200 prestadores de servicio del sector a través de WhatsApp sobre las principales actividades turísticas de la ciudad, para que estos, a su vez, la hicieran llegar a los turistas.

EVENTOS ATRACTIVOS

A través de la Secretaría de Turismo del Municipio de Querétaro se llevó a cabo la organización de eventos culturales, artísticos y recreativos, tanto públicos como privados, que contaron con 248,630 asistentes. Con un monto de inversión de 1 millón 720 mil pesos, destacaron los siguientes eventos: CutOut Fest, Trámite, Doqumenta, Encuentro de Folklore CIOFF, Feria del Libro, Museo Itinerante de la Selección Mexicana de Fútbol, Nacimientos Múltiples, Carrera Panamericana, Expo Materias Primas y El taco más largo del mundo (Récord Guinness).

Por otro lado, se realizó la octava edición de la Noche de Museos, en la cual se invirtieron 287 mil pesos y en donde participaron 30 recintos que abrieron sus puertas de manera gratuita a los 25,000 asistentes.

De manera complementaria, con una inversión de 100 mil pesos se realizaron más de 30 materiales audiovisuales donde se resaltaron los atractivos y la gran riqueza que tiene la ciudad de Querétaro, con el propósito de promocionarlos en las diferentes plataformas con las que cuenta la Secretaría de Turismo.



PRODUCTOS TURÍSTICOS

Para diversificar la oferta turística y resaltar los lugares icónicos, la riqueza cultural, arquitectónica y artística, con una inversión de 2 millones 200 mil pesos se crearon cinco rutas turísticas: Cantinas Tradicionales, Ciudad de

Teatros, Experiencia Boutique, Sabores de Querétaro, así como Mercados y Tianguis; a la fecha estas han tenido una afluencia de 949,000 turistas. Con esto, la ciudad de Querétaro cuenta con 11 Rutas Turísticas integrando a más de 290 prestadores de servicios del ramo (anfitriones) en el Municipio de Querétaro.



QUIERO QUERÉTARO

Con el fin de incrementar el arribo de turistas y fortalecer el sentido de pertenencia de los queretanos, principales promotores de la ciudad, se continuó con la campaña turística “Quiero Querétaro”, la cual tuvo presencia en cines de la Ciudad de México, Estado de México, Guanajuato, Jalisco, Michoacán, Nuevo León, Puebla, San Luis Potosí y Querétaro, con una inversión de 1 millón 200 mil pesos y un alcance de 247,641 espectadores, en 165 salas.

Por otro lado, con una inversión de 70 mil pesos se realizaron recorridos turísticos de familiarización para más de 50 líderes de opinión, prestadores de servicios y periodistas que, a su vez, lo replicaron en sus respectivos espacios públicos o medios de comunicación.

También se diseñaron, imprimieron y distribuyeron 52,500 ejemplares de revistas que promueven las nuevas cinco rutas con las que cuenta la ciudad con un alcance de 80,000 personas, para lo cual se invirtieron 1 millón 100 mil pesos.

A través de las principales plataformas digitales, se dio difusión a 395 publicaciones, con un alcance de 15,801,596 usuarios y 26,926,274 impresiones, con una inversión de 767 mil pesos.

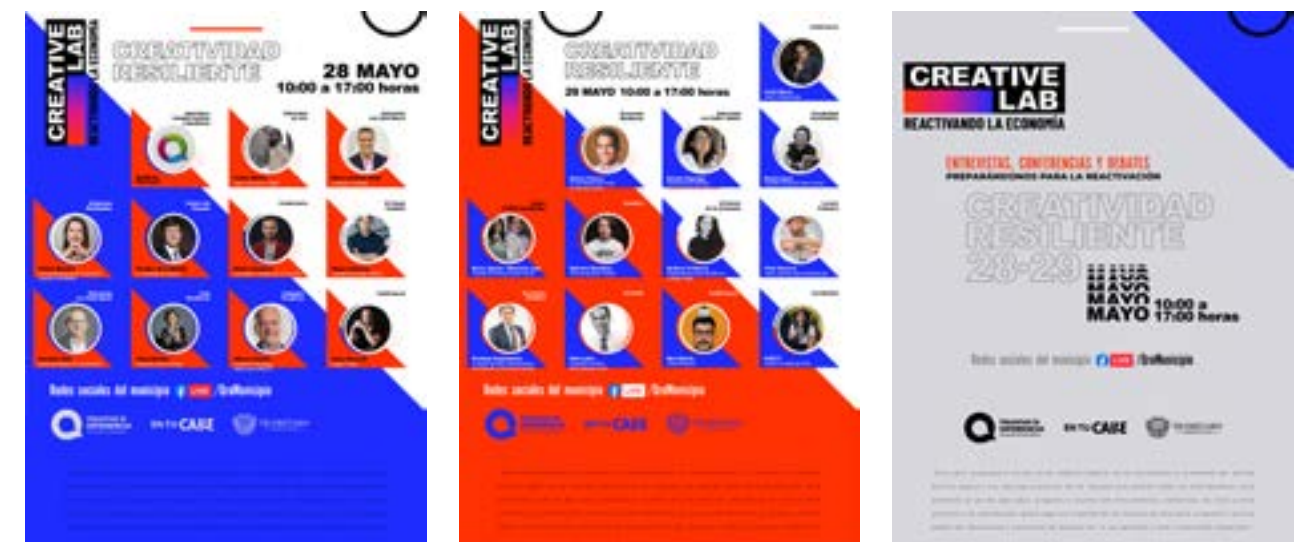
Para hablar de diseño en México, hay que comenzar por Querétaro. El 30 de octubre de 2019, la UNESCO nombró a Querétaro como “Ciudad Creativa” en el área de diseño, y se reconoció a nivel internacional como uno de los principales motores económicos y de innovación en el país. El Municipio de Querétaro cuenta con el dinamismo del sector creativo local que plasma su arte en esta hermosa “Ciudad Creativa”.

Con la intención de desarrollar alianzas estratégicas e innovadoras entre los ocho Ayuntamientos integrantes de la Red de Ciudades Creativas, el Municipio de Querétaro elaboró la primera carta intención, firmada el 22 de enero de 2020 en la Ciudad de Mérida, Yucatán, por el representante de la UNESCO en México. Este acuerdo permitirá detonar el desarrollo urbano sostenible, colaborando y fomentando prácticas de solidaridad que refuercen la identidad, cultura y economía creativa de nuestra ciudad.

Como muestra del hermanamiento entre los Municipios de Querétaro y Benito Juárez, Quintana Roo, se realizó el primer acercamiento, invitando a una delegación conformada por el Director de Turismo y 17 representantes que forman parte de la Asociación de Hoteles de Cancún, Puerto Morelos e Isla Mujeres, con el objetivo de impulsar la gastronomía y diversificar la oferta turística en ambos municipios.

Con una inversión de 750 mil pesos del recurso municipal, el pasado 28 y 29 de mayo de 2020 la Secretaría de Turismo llevó a cabo el proyecto “CreativeLab, reactivando la economía, creatividad y resiliencia”, el cual se realizó mediante un ciclo de conferencias virtuales. Esta nueva forma de desarrollar eventos propició un espacio de aprendizaje, conexión y crecimiento sustentable entre las y los ciudadanos.

De esta manera, hoy la ciudad de Querétaro es punta de lanza y ejemplo internacional con acciones que innovan, transforman y afrontan nuevos desafíos. Asimismo se fomentan nuevas prácticas de economía naranja y lazos sociales que colocan los cimientos del plan de trabajo a cuatro y 20 años, acorde con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas, la cual fue aprobada en septiembre de 2015.



EJE 3:

Municipio Incluyente

El Municipio de Querétaro continúa sentando las bases de un municipio incluyente, sustentado en un gobierno que privilegia la transparencia y eficiencia en el servicio público, así como la participación social de todos los sectores sociales, particularmente de los más vulnerables.

La inclusión se construye desde los hogares, las colonias, los centros de trabajo y los espacios públicos; con valores y políticas que impulsan el desarrollo comunitario y también individual, con especial énfasis en las niñas y niños, jóvenes y adolescentes, los adultos mayores y las mujeres.

Los esfuerzos de esta Administración se han concentrado en el fortalecimiento de una política social integral que genere más oportunidades y una mayor calidad de vida para las y los habitantes del municipio, sin distinción.



PROGRAMA 5**QUERÉTARO AMIGABLE**

Este programa tiene como propósito fortalecer el valor social de la familia, mejorar las condiciones de vida de los grupos vulnerables y brindar mayores oportunidades formativas y de salud física y psicológica, tanto a la niñez como a la juventud.



DESARROLLO INTEGRAL DE LA FAMILIA

El Sistema Municipal DIF tiene como objetivo principal fomentar el desarrollo integral y el bienestar familiar. Para ello, se destinó un presupuesto de 189 millones 526 mil pesos, lo que permitió la operación de la Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes y de nueve programas orientados a la atención de la población vulnerable del municipio.

Distribución por coordinación

COORDINACIÓN	SERVICIOS Y APOYOS	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
Procuraduría de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes	79,898	13,154	\$6,008,022.43
Alimentación y Desarrollo Comunitario	1,793,554	11,250	\$3,790,803.50
Coordinación de Protección Social para Adultos Mayores	204,913	158,898	\$33,871,792.59
Atención Familiar y Desarrollo Infantil	9,000	4,000	\$1,675,841.19
Atención a Población Vulnerable	58,643	13,226	\$12,637,152.33
Participación Ciudadana para el Desarrollo Comunitario	36,078	4,065	\$8,516,981.27
Vinculación con Organizaciones de la Sociedad Civil	28,799	4,138	\$5,725,255.00
Total	2,210,885	208,731	\$72,225,848.31



El programa “DIF a tu lado” realizó las Jornadas Multidisciplinarias en todas las delegaciones del municipio con el fin de otorgar oportunamente atención a la salud, tales como: 18,450 servicios que incluyen optometrías, audiometrías, consultas ortopédicas, limpieza dental y obturaciones; así como 12,000 entregas de lentes, aparatos auditivos, bastones, andaderas y sillas de ruedas, a fin de impulsar la igualdad de oportunidades en el entorno social y laboral de los beneficiarios.

Cabe decir que ante la contingencia sanitaria por el COVID-19, los servicios se han entregado casa por casa.

Con el programa “Médico en tu Calle” se llevaron a cabo consultas y se distribuyeron medicamentos hasta el domicilio de adultos mayores, con un equipo de médicos especializados que atendieron, mediante consultas gratuitas, a alrededor de 500 personas con discapacidad y a más de 10,000 adultos mayores, para lo que se destinó una inversión de 28 millones 408 mil pesos que también incluyó la entrega de 14,239 medicamentos y la realización de 969 análisis clínicos.

APLICACIÓN DE PRUEBAS COVID-19 A DOMICILIO

Para disminuir el riesgo de contagio entre la población vulnerable (adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres embarazadas o personas que por alguna situación de salud no puedan desplazarse o salir de su casa), con un presupuesto de 13 millones de pesos se adquirieron 7,500 pruebas COVID-19 que comenzaron a aplicarse a domicilio a partir del 29 de julio. Para ello, se cuenta con 13 brigadas conformadas por 26 médicos, quienes realizarán las pruebas en un horario de 09:00 a 16:00 horas.

Esta campaña fue posible mediante un convenio de colaboración entre el Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia del Municipio de Querétaro y la Secretaría de Salud del Estado de Querétaro (SESEQ), instancia que ha dotado de los insumos de protección a las brigadas, además de brindar capacitación a los médicos participantes, para la adecuada aplicación y manejo de las pruebas de acuerdo con los protocolos de higiene. Las muestras recolectadas se entregan a la SESEQ para su procesamiento y obtención de resultados.

Los ciudadanos que presenten síntomas de la enfermedad deben comunicarse a la Línea COVID 442 101 5205 para ser evaluados como candidatos a la aplicación de las pruebas, mismas que se realizarán a través del programa “Médico en Tu Calle”.

El programa “Operaciones por Sonrisas” se llevó a cabo con la colaboración de médicos, iniciativa privada y municipio, a través de las Jornadas Quirúrgicas, para realizar cirugías a niñas, niños y adolescentes entre 0 y 17 años con determinados padecimientos que disminuían su calidad de vida.



COORDINACIÓN	SERVICIOS Y APOYOS	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
Programa “DIF a tu lado”	30,450	6,687	\$88,892,444.00
Programa “Médico en tu Calle”	26,363	11,010	\$28,408,705.56
“Operaciones por Sonrisas”	111	102	\$0.00
Total	56,924	17,799	\$117,301,149.56

ACTOS REGISTRALES

En lo que va de la presente Administración, el Registro Civil del Municipio ha realizado la inscripción de más de 45,900 actos registrales, tales como: nacimientos, matrimonios, adopciones, reconocimientos, divorcios, defunciones e inscripción de sentencias.

Por primera vez se realizaron registros de nacimiento de recién nacidos cuyos padres (ambos) son menores de edad. Anteriormente la madre, menor de edad, registraba al recién nacido únicamente con el consentimiento de sus padres; y el padre, menor de edad también, tenía que iniciar un juicio civil para reconocer a su hija o hijo. Esta disposición salvaguarda el interés superior de las niñas, niños y adolescentes, con fundamento en los artículos 23, 74 y 81 del Código Civil vigente en el Estado de Querétaro, así como en los artículos 6 fracción I y IX; 13, fracciones III, IV y VI; 19, fracciones III y IV; 21, 22, 36, 39 y 40 de la Ley General de los Derechos de Niñas, Niños y Adolescentes, así como en los artículos 1,2,7 y demás relativos a la Convención sobre los Derechos del Niño de la UNICEF.

Con el propósito de fomentar la identidad y la regulación del estado civil de las personas que viven en situación de calle, el Registro Civil Municipal expidió de forma gratuita 420 actas de nacimiento, lo que les permite conseguir un empleo digno y acceder a los beneficios de los programas sociales.

“HAGAMOS FAMILIA”

Mediante la campaña de matrimonios colectivos 2020 “Hagamos Familia”, se fortalece la estructura familiar de la sociedad, con el beneficio que conlleva en términos de legalidad y protección para los menores, y el reforzamiento de los valores de identidad y pertenencia.

Esta campaña comenzó el 2 de marzo de 2020, teniendo como resultado el que 100 parejas ya cuenten

con un contrato civil, antes de suspenderse debido a la contingencia sanitaria.

EXHUMACIONES Y CREMACIONES

Debido a la saturación de fosas en los panteones municipales de El Cimatario, San Pedro Mártir, Hércules y Santa Rosa Jáuregui, se inició la “Campaña de Exhumaciones y Cremaciones de Restos áridos con Temporalidad Vencida 2019”, la cual se llevó a cabo del 1 de octubre al 31 de diciembre de 2019, y se pudo extender durante un mes más (hasta el día 31 de enero de 2020). Para ello se implementó una tarifa especial de 106 pesos por concepto de exhumación y permiso de cremación de restos, ya que el costo regular es de 316 pesos por exhumación y 232 pesos por permiso de cremación. Lo anterior con fundamento en el artículo 31, fracciones III y V de la Ley de Ingresos para el ejercicio fiscal 2019 del Municipio de Querétaro.

APOYOS PARA REDUCIR LA DESERCIÓN ESCOLAR

Conscientes de la importancia que tiene la formación académica como base fundamental para acceder a una mejor calidad de vida y comprometidos con la educación de los jóvenes, mediante el programa “Tu Beca” se distribuyeron incentivos económicos a estudiantes de secundaria, preparatoria y licenciatura, que registraron excelencia académica y que viven en un contexto económico adverso.

Entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020 se realizaron dos entregas, correspondientes al primero y segundo semestre del ciclo escolar 2019-2020. En la entrega de septiembre del año pasado, se distribuyeron 9 millones 114 mil pesos en 3,818 becas (2,653 a mujeres y 1,165 a hombres).

ENTREGA SEPTIEMBRE 2019			
NIVEL	CANTIDAD	MONTO	TOTAL
Secundaria	1,841	\$1,600	\$2,945,600
Preparatoria	1,042	\$2,600	\$2,709,200
Licenciatura	935	\$3,700	\$3,459,500
Total			\$9,114,300

Distribución de becas por Delegación

ENTREGA SEPTIEMBRE 2019

NO.	DELEGACIÓN	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
1	Santa Rosa Jáuregui	700
2	Felipe Carrillo Puerto	516
3	Epímenio González Flores	702
4	Félix Osos Sotomayor	1,005
5	Centro Histórico	307
6	Villa Cayetano Rubio	98
7	Josefa Vergara y Hernández	490
Total		3,818

En la entrega correspondiente a marzo de 2020, se distribuyeron 11 millones 164 mil 700 pesos en 4,686 becas (2,933 a mujeres 1,753 a hombres).

ENTREGA MARZO 2020

NIVEL	CANTIDAD	MONTO	TOTAL
Secundaria	2,285	\$1,600	\$3,656,000
Preparatoria	1,250	\$2,600	\$3,250,000
Licenciatura	1,151	\$3,700	\$4,258,700
TOTAL			\$11,164,700

Cabe destacar que se incrementó el número de becas en el periodo de septiembre de 2019 y marzo de 2020, pasando de 3,818 a 4,686, lo que representó 2 millones 50 mil pesos adicionales, respecto al año anterior.

Distribución de becas por Delegación

ENTREGA MARZO 2020

NO.	DELEGACIÓN	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
1	Santa Rosa Jáuregui	556
2	Felipe Carrillo Puerto	514
3	Epímenio González Flores	870
4	Félix Osos Sotomayor	804
5	Centro Histórico	869
6	Villa Cayetano Rubio	479
7	Josefa Vergara y Hernández	594
Total		4,686

De esta manera, en dos semestres se distribuyeron un total de 20 millones 279 mil pesos en 8,504 becas.

La enseñanza formal debe incluir habilidades en el uso y manejo de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) para que las y los jóvenes estudiantes del municipio cuenten con un piso parejo en términos de digitalización. Mediante el programa "Tecnomóvil", con unidades itinerantes que visitaron varias escuelas,

se impartieron talleres de computación, principalmente en las comunidades más vulnerables. Entre julio de 2019 y marzo de 2020, estos talleres tuvieron un alcance de 8,284 estudiantes (4,260 mujeres y 4,024 hombres) en 32 instituciones educativas, para lo que se destinaron 216 mil 125 pesos.

Impartición de talleres por Delegación

CANTIDAD DE ESCUELAS POR DELEGACIÓN JULIO 2019-MARZO 2020

DELEGACIÓN	TALLERES	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
Centro Histórico	6	1,355
Epímenio González Flores	8	3,963
Josefa Vergara y Hernández	10	370
Felipe Carrillo Puerto	2	1,872
Villa Cayetano Rubio	3	190
Santa Rosa Jáuregui	3	534
Total	32	8,284

Para apoyar de manera integral el acceso a la alfabetización digital, además de los talleres que adiestran a los estudiantes en el uso de las TIC, a través del programa "Tu Laptop" se distribuyeron computadoras nuevas a 2,240 estudiantes (1,619

mujeres y 621 hombres) que cursaban el último año de preparatoria, con la intención de incentivar sus estudios a nivel universitario. La inversión para este programa fue de 14 millones 934 mil 435 pesos.

Distribución de computadoras por Delegación

PROGRAMA "TU LAPTOP" 2019

NO.	DELEGACIÓN	NÚMERO DE BENEFICIARIOS
1	Santa Rosa Jáuregui	325
2	Felipe Carrillo Puerto	192
3	Epímenio González Flores	549
4	Félix Osos Sotomayor	720
5	Centro Histórico	118
6	Villa Cayetano Rubio	41
7	Josefa Vergara y Hernández	295
Total		2,240

ARTES Y OFICIOS

A un año de haberse puesto en marcha los talleres que se imparten a través del Instituto de Artes y Oficios del Municipio de Querétaro (IAOMQ), entre los que se encuentran: repostería, estilismo, amenities para eventos sociales, serigrafía, floristería, carpintería, panadería, gastronomía, corte y confección, terapias corporales y huertos familiares; también se implementaron talleres como: electricidad doméstica, mecánica básica para mujeres, plomería y pastelería. Como consecuencia de esto, alrededor de mil personas ya cuentan con las herramientas y aprendizajes que les permiten la independencia económica.

“CAMBIEMOS SU FUTURO”

Orientados a las niñas, niños y adolescentes que viven en situación de calle, se impartieron talleres de mecánica, corte de cabello, repostería y carpintería, entre otros, que les dieron herramientas para conseguir un ingreso a través de un oficio. De manera complementaria y para fortalecer su integración social, el programa “Conductas de Riesgo para Mujeres en Situación Vulnerable” atiende a mujeres de distintos polígonos de la ciudad que recibieron la capacitación y que están dispuestas a emprender su propio negocio. Ambos programas requirieron una inversión de 926 mil 71 pesos.

PROGRAMA	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
“Cambiamos su Futuro”	80	\$351,562.79
“Conductas de Riesgo para Mujeres en Situación Vulnerable”	65	\$19,783.18
Talleres a usuarios del IAOMQ	800	\$554,725.80
Total	945	\$926,071.77

“CON ELLAS, HACEMOS LA DIFERENCIA”

A fin de incentivar una conciencia individual y colectiva con perspectiva de género que abarque todas las dimensiones de la vida política, social y humana, se deben crear las condiciones generadoras y transmisoras del conocimiento y del desarrollo de habilidades. Solo así, las mujeres podrán acceder a una vida libre de violencia, a un ingreso que les dé independencia económica y a la paridad de tareas dentro y fuera del hogar, entre otros aspectos. Para ello, es necesario facilitarles las herramientas que les permitan alcanzar estas metas.

En este sentido, el objetivo del programa “Con ellas, hacemos la diferencia” (aprobado en Sesión Ordinaria de Cabildo el 12 de mayo de 2020) es empoderar a las mujeres para garantizarles mejores condiciones de vida. Para lograrlo, este programa contempla el desarrollo de sus capacidades (orientadas al emprendimiento, finanzas personales y liderazgo), así como la vinculación con asociaciones, organizaciones y empresas, construyendo de esta forma una red productiva que les brinde seguridad económica. Sumado a lo anterior, se les proporciona atención nutricional, psicológica y acondicionamiento físico para fortalecer su autoestima.

“Con ellas, hacemos la diferencia” está conformado por tres etapas:

I. CAPACITACIONES.

Mediante una plataforma digital se imparten capacitaciones con los siguientes contenidos: a) Autoconocimiento, emprendimiento, finanzas personales, empoderamiento, liderazgo y sororidad. b) Talleres sobre prevención de conductas de riesgo en el entorno, prevención de la violencia de género, violentómetro, Derechos Humanos, acceso a los protocolos de seguridad y corresponsabilidad familiar. c) Terapias grupales para fortalecer el proceso de empoderamiento, seguridad, confianza y sororidad. d) Acondicionamiento físico y nutricional.

II. FORMACIÓN COMPLEMENTARIA.

Acceso gratuito a 10 talleres virtuales especializados y de nivel técnico por parte del Instituto de Artes y Oficios del Municipio de Querétaro, con certificación en uno de ellos (a elección de la beneficiaria), por parte del Instituto de Capacitación para el Trabajo del Estado de Querétaro (ICATEQ). Los 10 talleres son: panadería, corte y confección, carpintería, cocina mexicana, estilismo y barbería, huertos familiares, mecánica automotriz básica, mixología, electricidad doméstica y plomería básica.

El programa se conforma de cinco módulos de empoderamiento y tres módulos transversales.



MÓDULO	CAPACITACIONES Y TALLERES	DURACIÓN (HORAS)	
PROCESOS DE EMPODERAMIENTO	Propedéutico	1. Conferencia "Buscando tu equilibrio" 2. Conferencia "Cambio de hábitos" 3. Conferencia "Comunicación asertiva" 4. Conferencia "Resistencia al cambio"	2 2 2 2
	Autoconocimiento personal	1. Capacitación: "El poder de tu actitud" 2. Conferencia "Inteligencia emocional"	3 2
	El poder de tu emprendimiento	1. Capacitación de simulación de negocios: "Buenas, malas y pésimas ideas de negocios"	6
	Finanzas personales	1. Capacitación: "¿Cómo armonizar mis finanzas personales?"	6
PROCESOS DE EMPODERAMIENTO	Empoderando a más mujeres	1. Conferencia "Liderazgo y resolución de conflictos" 2. Taller "Perspectiva de género" 3. Conferencia "Empoderamiento y sororidad" 4. Conferencia "Empoderamiento a mi primer entorno"	2 4 2 2

III. APOYO ECONÓMICO AL EMPRENDIMIENTO.

De conformidad con el dictamen del Comité de Validación, integrado por la Secretaría de Desarrollo Social, la Secretaría de Desarrollo Sostenible, especialistas en emprendimiento y miembros de la sociedad civil organizada, se dará un apoyo de hasta 25 mil pesos al 10% de las participantes.

Este programa contempla a 55,000 mujeres de las siete delegaciones; y en su primera etapa (2020) se tiene proyectado un alcance de 5,555 mujeres. De esta manera estarán acompañadas desde que inicien hasta que hayan emprendido el proyecto trabajado durante sus capacitaciones.

EMPRENDIMIENTO

Como parte de las acciones para fortalecer la actividad emprendedora de las mujeres, en el periodo de julio 2019 a junio 2020 se llevaron a cabo tres “Mercaditos entre Mujeres”, espacios de venta y promoción donde participan las artesanas que están iniciando con la venta de sus productos hechos a mano. Además de contar con la difusión, entre los múltiples beneficios

están el reforzamiento de los vínculos productivos y comerciales que se traducen en una fuente de ingresos que hasta ahora ha beneficiando a una red de 205 mujeres artesanas.

En otra arista emprendedora, con una inversión de 107 mil pesos se impartieron cursos de plomería, informática, panadería y cuidado personal, donde participaron 98 mujeres que ya pueden obtener un ingreso con el dominio de estos oficios.

ORGANIZACIONES SOCIALES

Esta Administración tiene claro que la participación de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) en el diseño e implementación de políticas públicas, así como en la intervención social, no solo es necesaria, sino imprescindible. Con esta convicción se distribuyeron a 37 OSC –para el desarrollo de proyectos destinados a la población queretana más vulnerable– 7 millones de pesos del Fondo de Apoyo a las Organizaciones de la Sociedad Civil, que se tiene en conjunto con el Gobierno del Estado y la Fundación Merced A.C.



ESTANCIAS INFANTILES

Ante la eliminación de apoyos a estancias infantiles por parte del Gobierno Federal, con el propósito de apoyar la operación eficiente de las estancias infantiles, garantizar su cobertura de seguros y/o realizar las adecuaciones necesarias en sus instalaciones, entre octubre y noviembre de 2019 se distribuyeron 553 mil pesos entre 79 estancias que brindan sus servicios a 1,380 niñas y niños.

IGUALDAD SUSTANTIVA ENTRE MUJERES Y HOMBRES

Durante julio de 2019 y junio de 2020, el Instituto Municipal de las Mujeres operó y ejecutó el Sistema Municipal para la Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres, y para Prevenir, Atender, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres. En ese tiempo se realizaron siete sesiones de trabajo en las que participaron los secretarios y directores de las dependencias del gobierno, con la finalidad de crear estrategias y transversalizar las acciones que ahí se establecen.

El resultado de este trabajo se reflejó en la actualización de las acciones y actividades con perspectiva de género programadas en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021. Para apoyar esta actualización, se entregaron 82 reglamentos a las dependencias, entidades y organismos de gobierno, con recomendaciones para la adopción de un lenguaje incluyente y no sexista.

Por otro lado, se destinaron 348 mil pesos para la realización de 1,256 asesorías jurídicas y psicológicas a 504 mujeres que fueron víctimas de algún tipo de violencia. Se llevaron a cabo en el módulo de atención ubicado en la Delegación Epigmenio González y también con módulos itinerantes en el resto de las delegaciones.

Cabe destacar que a pesar de la contingencia sanitaria, la atención que se brinda a través de estos módulos no ha cesado, apeándose a los protocolos sanitarios que se establecieron para frenar la pandemia, y adicionalmente con una línea telefónica de atención psicológica y jurídica para apoyar a todas las mujeres que necesiten asesorarse sobre trámites legales, resolver dudas de índole jurídico o en el seguimiento de trámites y procesos.

Para lograr la recertificación del Municipio de Querétaro en la Norma Mexicana NMX-R-025-SCFI-2015 para la Igualdad Laboral y No Discriminación, se trabajó





Debido a la contingencia sanitaria, a partir de marzo de 2020 se formularon nuevas estrategias para la capacitación y difusión de información en temas de género y derechos humanos, además de protocolos de actuación ante situaciones de violencia, como una medida de prevención derivada de las diversas incidencias que el encierro podría generar. Con una inversión de 2 millones 266 mil pesos se contó con herramientas digitales, como las redes sociales, para hacer llegar a las y los ciudadanos información sobre masculinidades, prevención de la violencia y democratización familiar, entre otros temas, con un alcance de más de 5,000 personas.

Previo a la contingencia, se impartieron 335 pláticas en temas de prevención de la violencia, igualdad de género, derechos humanos, justicia de género y masculinidades, a las que asistieron 4,144 personas, de las cuales 2,720 (65.63%) fueron mujeres y 871 (21.01%) hombres; y en cuanto al nivel educativo, 306 (7.38%) fueron alumnas de secundaria y 246 (5.9%) alumnos también de educación media, de diversas colonias de las siete delegaciones del municipio.

Como parte de las actividades de difusión para promover la igualdad, se destinaron 409 mil pesos a

la realización del foro “Construyamos la Igualdad”, al que asistieron alrededor de 100 estudiantes de nivel medio superior y superior de diversas escuelas. En este espacio se abordaron temas que promueven la igualdad sustantiva y se conocieron las inquietudes de las y los jóvenes en su quehacer cotidiano.

Además, con una inversión de 534 mil pesos, se impartió el Diplomado “Feminismos Críticos para la Participación Política”, un espacio de formación para profundizar sobre la categoría de género a partir del despliegue de distintas posturas teóricas, epistemológicas y prácticas feministas. Se llevó a cabo en las instalaciones de la Universidad Autónoma de Querétaro y participaron más de 100 mujeres.

En atención a las recomendaciones emitidas por la Comisión Nacional para Prevenir y Erradicar la Violencia Contra las Mujeres, para evitar la necesidad de activar la Alerta de Género, se impartieron 76 cursos: “ABC de género y prevención de la violencia”, “Acoso y hostigamiento sexual en el ámbito laboral”, “Comunicación con perspectiva de género”, “Trabajo colaborativo y construcción de alianzas”. Con estos cursos se capacitó a 1,579 funcionarias y funcionarios públicos, de las cuales 629 (39.86%) son mujeres y 950 (60.14%) hombres; con una inversión de 622 mil pesos.

Adicionalmente, se realizaron cinco sesiones grupales y 469 sesiones individuales de contención emocional orientada a los servidores y servidoras públicos. Así mismo, se convocó al curso de Presupuesto con Perspectiva de Género al personal de las secretarías encargado del manejo y ejecución del presupuesto, así como a las personas responsables de la elaboración de metas para la matriz de indicadores, esto con el objetivo de brindar los conocimientos necesarios en el tema y, mediante un trabajo conjunto, construir las metas y asignar los presupuestos desde una perspectiva de género.

Para promover masculinidades no violentas y fomentar las relaciones igualitarias sin discriminación, con una inversión de 187 mil pesos se realizó la capacitación al personal masculino que labora en el municipio. Con estas herramientas y los conocimientos teórico-prácticos se pretende incidir en las dependencias del gobierno desde la perspectiva de género y el enfoque de las masculinidades. A esta capacitación asistieron 90 hombres y 4 mujeres que conformaron una red de masculinidades donde participan 28 funcionarias y funcionarios públicos.



con el Instituto Municipal de las Mujeres para verificar que se cumpla con las condiciones pertinentes para reconocer al Municipio de Querétaro como un espacio de buenas prácticas en materia de igualdad laboral y no discriminación, que salvaguarde los derechos humanos y laborales de las personas que prestan ahí sus servicios profesionales. Para ello, con una inversión de 135 mil pesos, se llevó a cabo el 6 de noviembre de 2019 una auditoría de seguimiento, obteniendo una puntuación de 96/100 con la cual se garantizó la certificación. Como resultado de este proceso, el municipio cuenta con un Comité de Igualdad Laboral y No Discriminación (integrado equitativamente por mujeres y hombres) el cual ha sesionado cuatro veces entre julio de 2019 y junio de 2020.

El 17 de diciembre de 2019 se aprobó en Sesión Ordinaria de Cabildo, el Reglamento del Comité de Atención y Prevención de Casos de Acoso y Hostigamiento Sexual del Municipio de Querétaro, el cual se obtuvo gracias a los trabajos colaborativos entre el H. Ayuntamiento, el Órgano Interno de Control, el Instituto Municipal de las Mujeres y la Secretaría de Administración. Con este reglamento se fortalece la cultura de denuncia por acoso y hostigamiento sexual en su modalidad laboral, además de promover un

ambiente de respeto y armonía. Este Comité impulsa los planes de acción para la prevención, por lo que contemplan la capacitación, sensibilización y difusión dirigidas a las personas que conforman la administración municipal, basando su observancia en el Protocolo de Atención para casos de Acoso y Hostigamiento Sexual del Municipio de Querétaro, Código de Ética y Conducta del Municipio, reglamentos internos, y demás disposiciones legales aplicables.

En lo que se refiere a las estrategias de trabajo con perspectiva de género en las comunidades indígenas, se iniciaron los estudios que darán por resultado el diagnóstico situacional de las mujeres indígenas, en el que se pretende localizar sus asentamientos y necesidades.

En materia de salud, durante el mes de octubre de 2019, en el marco del Día Internacional de Cáncer de Mama, se realizaron 20 estudios de mastografía preventivos, para lo que se destinaron 12 mil 364 pesos.

Mientras que para conmemorar el Día Internacional de la No Violencia contra las Mujeres y las Niñas, se invirtieron 58 mil pesos en la realización de tres eventos en pro de la salud física y mental: Visita al Parque Bicentenario, Carrera en Bicicleta y el Recorrido Turístico, que contaron con la participación de 80 mujeres.

PREVENIR Y ELIMINAR LA DISCRIMINACIÓN

Para construir una sociedad incluyente se deben generar y promover políticas públicas que busquen transversalizar la igualdad sustantiva en las acciones de gobierno, lo que significa reconocer a cada persona como titular de los derechos fundamentales que reconoce nuestra Carta Magna en su artículo primero, así como los derechos universales que se reconocen en la Declaración Universal de Derechos Humanos que establece que “todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos”.

La Igualdad y el Derecho a la No Discriminación constituyen un pilar fundamental en el sistema democrático, basado en la premisa de que todas las personas nacemos libres e iguales en dignidad y derechos.

A través del Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación, se constituyó el Programa Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (PMED) 2018-2021, en donde se establecen los objetivos, estrategias y líneas de acción con los que el gobierno municipal busca prevenir y atender las prácticas discriminatorias. Dicho programa fue aprobado por el H. Ayuntamiento del Municipio de Querétaro por primera vez (octubre 2019), lo cual transmite un mensaje muy importante: se trabajará desde el entorno inmediato de las personas, pues representa una tarea urgente.

Con la creación del PMED, se instaló también el Comité de Seguimiento Municipal, el cual busca transversalizar la perspectiva antidiscriminatoria en todas las instancias municipales y está conformado por 32 dependencias. Durante este segundo año de gobierno se realizaron 18 líneas de acción contempladas en el PMED, entre las que destacaron aquellas que impulsan las acciones compensatorias para los pueblos originarios que viven y transitan en el municipio, así como la realización de nueve Expos Artesanales y Multiculturales Indígenas que se llevaron a cabo en las explanadas del Jardín Guerrero, Plazuela Mariano de las Casas y Plaza Fundadores, y que en su conjunto impactaron directamente en 200 artesanos indígenas y en sus familias, así como en 1,020 indígenas de pueblos originarios que radican en el municipio.

Como parte de las acciones que promueven la Igualdad y la No Discriminación, en coordinación con el programa “Tejiendo Comunidades de Paz”, se impartieron 373 talleres en temáticas de Derechos Humanos y No Discriminación donde participaron



11,190 habitantes del municipio, promoviendo la creación de espacios comunitarios saludables y libres de discriminación.

Adicionalmente, se realizaron 47 funciones de Cine Club Callejero con contenidos de inclusión en zonas de alta marginalidad a las que asistieron 1,402 personas. También se llevaron a cabo ocho conferencias presenciales y seis webinars sobre grupos en situación de discriminación, que alcanzaron a 3,573 ciudadanas y ciudadanos.

En coordinación con el Consejo Nacional contra la Discriminación (CONAPRED) se realizaron también siete convocatorias para cursos virtuales (a los cuales se han inscrito 323 personas) y se impartió una conferencia magistral sobre racismo y discriminación, con una asistencia de 481 personas.

Mediante la convocatoria y conformación de dos generaciones de promotores universitarios por la Igualdad y la No Discriminación, se capacitó a 34 jóvenes para replicar los contenidos en espacios comunitarios y escolares, llegando a 723 habitantes del municipio.

En atención directa a la población, se realizaron 59 gestorías sociales para personas en situación de vulnerabilidad y 79 asesorías de índole psicológico, de manera presencial y a través de la línea 070 de atención Municipal.

Desde el área legal del Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (INMUPRED) se le dio atención a 18 personas por presuntos actos discriminatorios y se actualizaron 20 reglamentos municipales para incorporar la cláusula antidiscriminatoria y la perspectiva de Igualdad y No Discriminación.

La capacitación a los servidores públicos municipales es fundamental para garantizar un trato igualitario y sin discriminación, en ese sentido se realizó el Segundo Conversatorio sobre Perspectiva Antidiscriminatoria en el Municipio de Querétaro, con la participación de 130 servidoras y servidores públicos.

ATENCIÓN A LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

La Secretaría de Administración, a través de la Dirección Patrimonial y Servicios Internos, es la encargada del mantenimiento y adecuación de los inmuebles destinados a la administración municipal, propiciando su buen uso y adecuado funcionamiento, así como la optimización de espacios. En coordinación con el INMUPRED, se implementó un programa de adecuación de los espacios para una apropiada accesibilidad de las personas con discapacidad, así como de los adultos mayores, favoreciendo su desplazamiento dentro y fuera de los inmuebles que prestan servicios a la ciudadanía, que son los siete edificios delegacionales y el Centro Cívico de Querétaro.

Dichas adecuaciones consistieron en la colocación de rampas en los puntos de acceso y salida de los inmuebles, instalación de barras de seguridad en baños y pasillos,

modificación y adecuación de sanitarios, adaptación de ventanillas para atención al público, habilitación de cajones de estacionamiento con su respectiva señalética, y la colocación de una plataforma elevada de accesibilidad en el auditorio del Centro Cívico. Para estas adecuaciones se destinaron 2 millones 637 mil pesos.

Para promover el respeto al uso y apropiación de los espacios públicos, se entregaron 194 Tarjetones de Estacionamiento Reservado para Personas con Discapacidad.

En la Sesión Ordinaria de Cabildo del 22 de octubre de 2019, se aprobaron los ajustes a los formatos accesibles (sistema braille y audio) de ocho reglamentos municipales, así como en los inmuebles propiedad municipal y en la página web del municipio.

Asimismo, con el fin de garantizar una atención inclusiva por parte de las y los servidores públicos, se impartieron seis cursos de Lengua de Señas Mexicana (cinco de manera presencial y uno virtual), con esto se capacitaron 382 habitantes del Municipio de Querétaro, así como 83 funcionarias y funcionarios públicos del Municipio. De la misma manera, 63 se capacitaron en sistema braille.

Para conmemorar el Día Internacional de las Personas con Discapacidad, en coordinación con el Consejo Temático de Atención e Inclusión de Personas con Discapacidad del Municipio de Querétaro, se realizó una feria donde participaron 17 organizaciones civiles que trabajan en temas relacionados con las discapacidades, a la que asistieron más de 503 habitantes del municipio.

Con la intención de promover la inclusión a través del deporte, se realizaron tres Jornadas de Deporte adaptado que contó con la participación de 78 personas.



PROGRAMA 6**ALCALDE EN TU CALLE**

Este programa tiene como objetivo democratizar los servicios municipales priorizando a las comunidades vulnerables, a partir de las necesidades expresadas por los mismos ciudadanos quienes participan organizados en las decisiones que contribuyen a mejorar su calidad de vida.





ATENCIÓN CIUDADANA

Con la finalidad de continuar con obras y acciones que sumen al programa integral “Alcalde en tu Calle”, en este segundo año de gobierno se llevaron a cabo 73 “Jornadas de Servicio” en las siete delegaciones, en donde se escucharon y atendieron las demandas de 74,712 ciudadanas y ciudadanos, estableciendo así vínculos estrechos entre sociedad y gobierno.

Mediante estas Jornadas, la ciudadanía tuvo acceso a servicios como: atención médica a través de unidades móviles del DIF, vacunación y esterilización de sus perros y gatos a través de la Unidad de Control Animal (UCAM) y corte de cabello gratuito, entre otros. Asimismo, se promovieron actividades culturales y deportivas que fortalecen la convivencia y el desarrollo personal.

Con base en la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, en las propuestas tanto de la ciudadanía como de los especialistas, y las creadas a partir del diagnóstico realizado por el equipo de gobierno

municipal, y de acuerdo con el análisis de documentos e informes sobre la situación prevaleciente del municipio y sus perspectivas de desarrollo, a partir de las cuales se conformó el Plan Municipal de Desarrollo; se obtuvo la Propuesta de Obra Anual (POA) 2020.

En el segundo año de gobierno de la presente Administración Municipal se realizaron 82 obras en 2019 y para el año 2020 se encuentran en proceso de ejecución y/o terminadas 72 obras más, conformando un total de 154 obras distribuidas de la siguiente manera: 4 obras en Barrios Mágicos, 8 de Estudios y Proyectos, 8 de infraestructura deportiva, 17 de infraestructura educativa, 11 de infraestructura pluvial, 88 obras sociales, 16 de mantenimiento vial y 2 obras de seguridad, con una inversión de mil 500 millones de pesos en obra pública en el año 2020.

Entre las diversas obras destaca la Construcción del Centro de Comando Policial C4, el sistema pluvial, la reingeniería vial en Avenida Pie de la Cuesta y la Construcción del Viaducto Poniente.

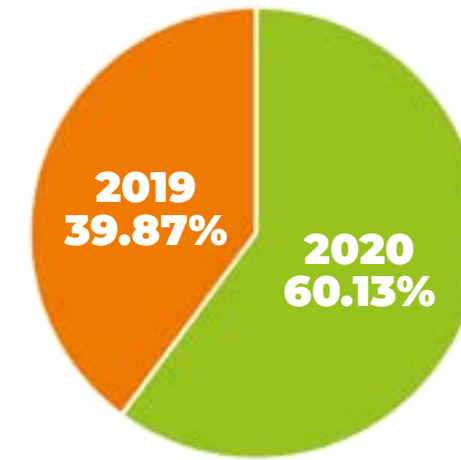
PROGRAMA CERCA (CENTRO DE RESPUESTA CIUDADANA)

Este programa inició en 2019 con 40 cajeros “inteligentes” ubicados en 37 puntos estratégicos distribuidos en las siete delegaciones, en centros comerciales, plazas, centros culturales, paradas de transporte y juzgados cívicos.

Debido al acelerado incremento poblacional, fue necesario extender la cobertura con 20 cajeros adicionales con una inversión de 10 millones de pesos, para que más ciudadanas y ciudadanos tuvieran el acceso a este práctico y eficiente autoservicio.

COMPARATIVO

**TRÁMITES 2019
(40 CAJEROS)
39.87%**



**TRÁMITES 2020
(60 CAJEROS)
60.13%**

Es importante señalar que el 100% de los 60 cajeros inteligentes que existen en total, se encuentran funcionando y están distribuidos estratégicamente en 57 puntos del Municipio de Querétaro.

En estos cajeros se pueden realizar los siguientes pagos y trámites: pago del Impuesto Predial, obtención de Acta de nacimiento local y foránea,

Línea de Captura Universal, impresión de CURP, pago del servicio CEA, renovación de Licencia Municipal de Funcionamiento, reporte de baches, solicitud de mantenimiento de áreas verdes, recolección de escombros, denuncia de basura en la calle, avisos de papeleras llenas/dañadas, coladeras dañadas y fallas en alumbrado público, entre otros.

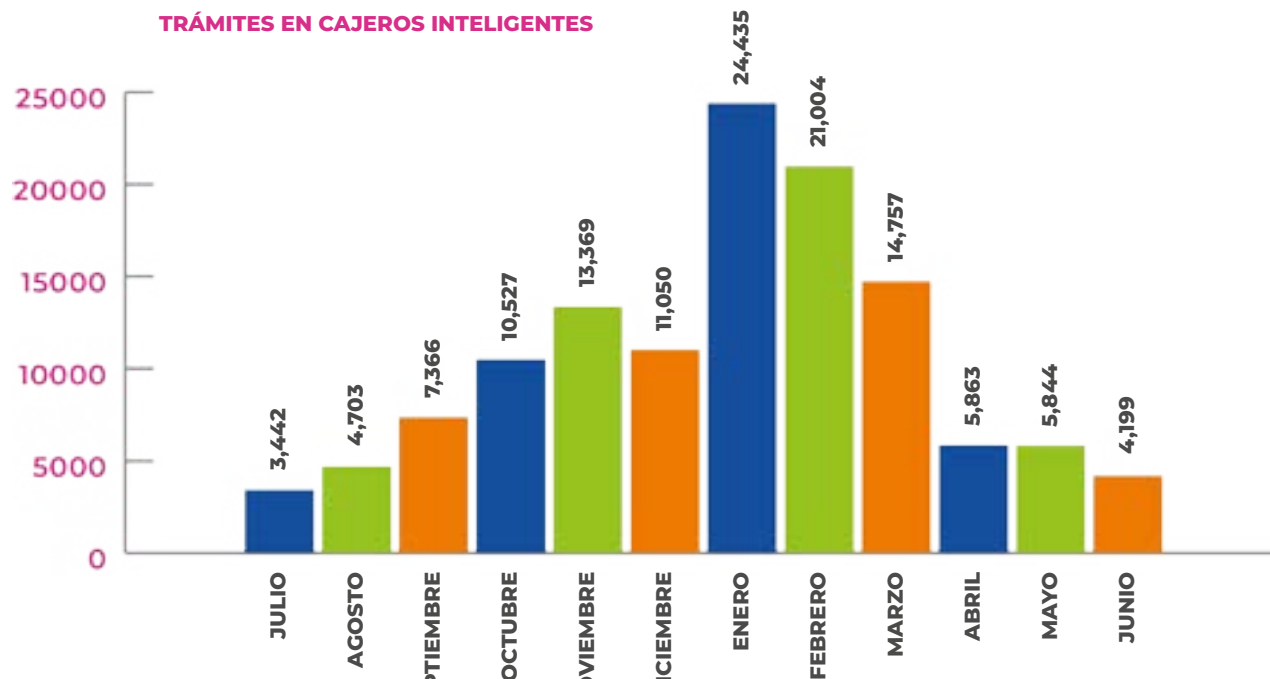
	TRÁMITE	CANTIDAD	PORCENTAJE
●	CURP	37,054	29%
●	PREDIAL	8,422	7%
●	CEA	15,677	12%
●	ACTAS FORÁNEAS	20,133	16%
●	ACTAS LOCALES	21,200	17%
●	PAGO UNIVERSAL	24,073	19%



La ampliación de los cajeros CERCA agiliza el pago de servicios y trámites de manera rápida y fácil, reduciendo significativamente los tiempos de atención.

Del 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020 se realizaron un total de 126,559 operaciones en los distintos cajeros, distribuidas de la siguiente manera:

TRÁMITES EN CAJEROS INTELIGENTES



Periodo de julio 2019 a junio 2020

La recaudación a través de este servicio fue de 22 millones 229 mil pesos, lo que refleja la confianza de los habitantes de las siete delegaciones que utilizaron esta alternativa para realizar sus pagos.

Como parte del Programa CERCA, se atendió a un total de 385,908 ciudadanas y ciudadanos que

solicitaron algún trámite, servicio y/o información a través de los diferentes medios con los que se cuenta, tales como: ventanillas, atención ciudadana de las siete delegaciones, Línea 070, redes sociales, recorridos y eventos de "Alcalde en tu Calle" (vinculación).

SECRETARÍA DE GESTIÓN CIUDADANA

MEDIO	PORCENTAJE
070 (ENTRADAS Y SALIDAS)	72%
MÓDULO DE ATENCIÓN	22%
REDES SOCIALES	0.45%
VENTANILLAS	4.55%
VINCULACIÓN	1%

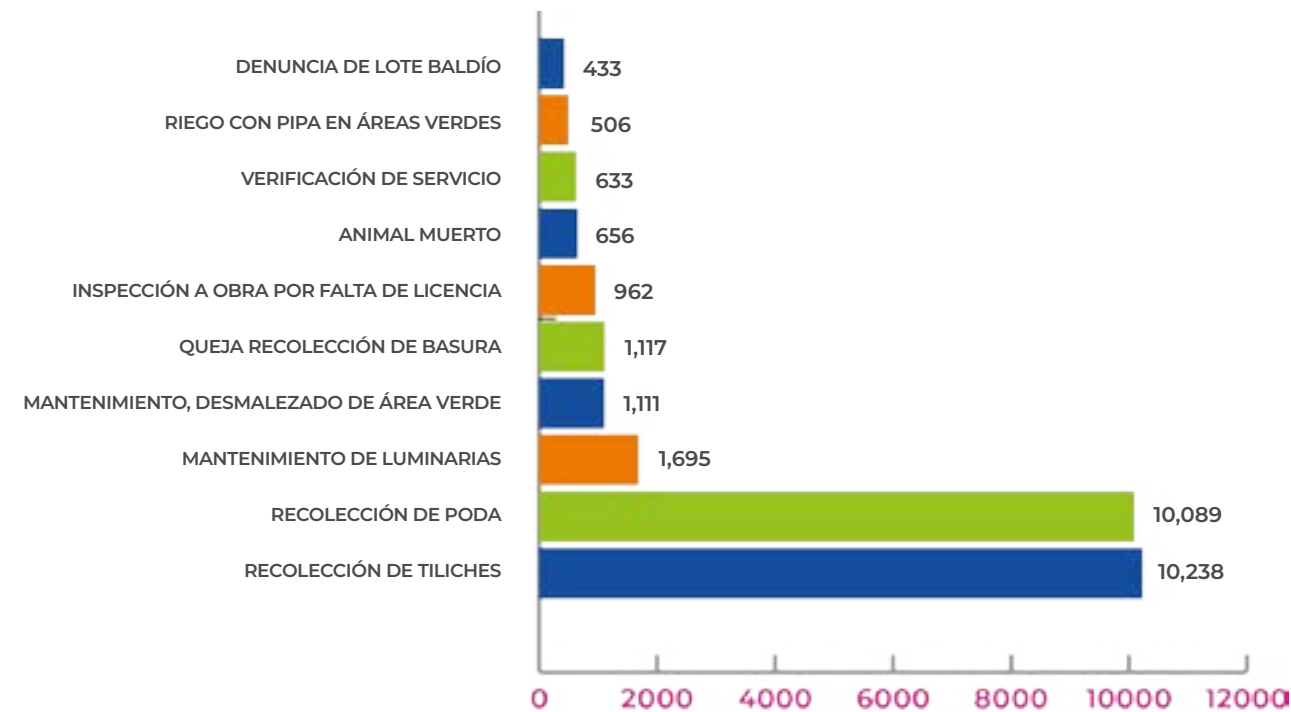


El Centro de Atención Telefónica 070 incrementó su plantilla a 30 agentes telefónicos capacitados quienes, a través de una plataforma digital, de lunes a sábado de 7:00 de la mañana a 9:00 de la noche y los domingos de 8:00 de la mañana a 2:00 de la tarde, atienden los reportes y/o solicitudes de la ciudadanía.

La cobertura de este servicio abarca a los 878,931 habitantes con los que cuenta actualmente el Municipio

de Querétaro, quienes serán atendidos desde cualquier punto de la ciudad, a través de una llamada telefónica al 070.

De julio de 2019 a junio de 2020 se atendieron un total de 278,495 llamadas, siendo los servicios más solicitados: recolección de tiliches, poda, luminarias y mantenimiento de luminarias.





CONSEJOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El Reglamento del Sistema de Consejos de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro establece en su artículo 5, que a través de este se busca promover e integrar la participación plural y democrática de la ciudadanía del municipio, como un instrumento para conjuntar esfuerzos entre las ciudadanas y los ciudadanos y la administración pública municipal en busca del bien común y el desarrollo sustentable e integral.

El Municipio de Querétaro ha trabajado con los Comités de Participación Social de manera previa a la ejecución de las obras, con la finalidad de que las ciudadanas y los ciudadanos conozcan los proyectos y puedan darles seguimiento.

Actualmente se cuenta con 502 Comités Comunitarios distribuidos en las siete delegaciones; de los cuales se derivan 33 Consejos Regionales y siete Consejos Delegacionales.

De igual manera, se cuenta con 10 Consejos Temáticos de Participación Social, conformados por 124 consejeras y consejeros; todos ciudadanos expertos en diversas áreas y que participan en el diseño de propuestas de políticas públicas para mejorar la calidad

de vida de los habitantes del municipio, así como en la elaboración de proyectos que contribuyan a mejorar las acciones de la administración.

Entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, el Sistema de Consejos de Participación Ciudadana del Municipio de Querétaro realizó un total de 783 sesiones ciudadanas en las que se dieron a conocer los programas, planes y actividades con impacto social, con el fin de poder evaluar los resultados.

“ALCALDE EN TU CALLE”

Con la finalidad de mejorar los parques y áreas verdes en las delegaciones, y otros espacios públicos, a través de las “Jornadas de Rehabilitación” de este programa, la sociedad y el gobierno continuaron trabajando de manera conjunta concluyendo 106 “Jornadas de Rehabilitación” y 73 “Jornadas de Servicios” que beneficiaron a 276,323 habitantes, con una inversión de 14 millones 9 mil pesos.

De la misma manera, se destinaron 4 millones 700 mil pesos en obras complementarias como: retiro de maleza, limpieza urbana, poda de árboles, recolección de tiliches, pinta de juegos, muros y guarniciones en

el parque vecinal de las colonias Revolución y Miguel Hidalgo de la Delegación Félix Osores Sotomayor donde habitan más de 50,000 colonos.

Con la intención de dignificar la Plaza Santa Cecilia, ícono cultural de la ciudad ubicado en la Delegación Centro Histórico, se realizó el proyecto ejecutivo que contempla el aspecto estético contemporáneo y también funcional como el acceso peatonal y vehicular. En este proyecto se invirtieron 1 millón 400 mil pesos.

“REGULARIZACIÓN DEL PATRIMONIO FAMILIAR”

En congruencia con el Eje Municipio Incluyente, la presente Administración implementó este programa, que tiene como propósito brindar certeza jurídica a los poseedores de predios de régimen de pequeña

propiedad, dominio pleno y ejidal, así como lograr la regularización administrativa de los asentamientos, colonias, barrios y predios familiares ubicados en las diferentes localidades del Municipio de Querétaro, ampliando así la cobertura de regularización e incluyendo a los asentamientos en el desarrollo urbano con los servicios municipales que elevan la calidad de vida de los más vulnerables. Con este programa se proyecta la regularización de 1,800 predios.

En este tenor, se entregaron 183 Escrituras Públicas que beneficiaron directamente a 94 mujeres y 89 hombres, con sus familias. De igual forma, se coadyuvó en la regularización de 17 asentamientos de régimen ejidal de más de 2,879 solares, impactando positivamente a 12,956 personas.

ANÁLISIS PORCENTUAL DE ESCRITURAS PÚBLICAS

ASENTAMIENTO	BENEFICIARIOS	NO. DE BENEFICIARIOS		% DE BENEFICIARIOS	
		MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
Amalia Solórzano	90	52	38	55.32%	42.70%
Balcones de San Pablo II	32	18	14	19.15%	15.73%
Granjas las Torres	6	2	4	2.13%	4.49%
Jardines del Sol 2da. sección	6	3	3	3.19%	3.37%
Miguel Hidalgo	49	19	30	20.21%	33.71%
Totales	183	94	89	100.00%	100.00%

Adicionalmente, las gestiones realizadas por la Dirección de Regularización Territorial beneficiaron a un total de 13,780 habitantes de las delegaciones

Epigmenio González Flores, Felipe Carrillo Puerto, Félix Osores Sotomayor, Josefa Vergara y Hernández y Santa Rosa Jáuregui del Municipio de Querétaro.



INFRAESTRUCTURA EDUCATIVA

Con una estrategia de participación ciudadana se realizaron obras de construcción y mejoramiento en escuelas que necesitaban dignificar sus instalaciones y hacerlas más seguras, para ello se destinaron 19 millones 729 mil pesos. Estas obras incluyeron la rehabilitación y adecuación del espacio cultural y deportivo, así como la construcción de la cubierta de la plaza cívica de la Secundaria General No. 3, colonia El

Marqués, Delegación Centro Histórico; la construcción de la barda perimetral lados norte, este y oeste de la Escuela Primaria Alfredo V. Bonfil, localidad Cerro Colorado; el techumbre en el Preescolar Federico Froebel, Delegación Santa Rosa Jáuregui; la construcción de la barda perimetral en la Escuela Primaria 18 de Marzo, localidad Tlacote El Bajo, Delegación Felipe Carrillo Puerto; y la rehabilitación de los sanitarios en la Escuela Primaria Pípila, colonia Victoria Popular, Delegación Epigmenio González Flores.

Infraestructura Educativa julio 2019-junio 2020
Beneficiarios e inversión

DELEGACIÓN	ESCUELAS	BENEFICIARIOS	INVERSIÓN
Centro Histórico	1	753	\$15,839,202.91
Epigmenio González Flores	1	223	\$236,036.42
Felipe Carrillo Puerto	1	744	\$1,389,259.45
Santa Rosa Jáuregui	2	265	\$2,265,415.75
Total	5	1,985	\$19,729,914.53

Asimismo, se destinaron 21 millones quinientos mil pesos al mejoramiento de la calidad de los polideportivos con equipamiento, y se rehabilitaron los espacios deportivos en las delegaciones Centro Histórico, Josefa Vergara y Hernández, Felipe Carrillo Puerto, Epigmenio González Flores y Santa Rosa Jáuregui. En la Unidad Deportiva San Pablo se rehabilitó la plataforma en el campo de futbol soccer, se sustituyó una parte del cercado perimetral y se construyó un dren pluvial.

“MI CUADRA, MI ORGULLO”

Con el objetivo de implementar mecanismos para mejorar los espacios de convivencia comunitaria a través de acciones concertadas de consejos y comités ciudadanos, dentro del Programa “Alcalde en tu Calle”, se destinaron 2 millones 30 mil pesos a la construcción del salón lúdico en el Centro de Convivencia Familiar (CECOFAM) –con capacidad para 1,500 usuarios–,

ubicado en Circuito Moisés Solana, Delegación Josefa Vergara y Hernández.

VIVIENDA

Para mejorar las condiciones de vida de las familias que viven en un estado de pobreza patrimonial, hacinamiento, rezago y marginación social, se gestionó la participación de este gobierno municipal en un convenio de colaboración con el Gobierno Federal (CONAVI), gobierno estatal (IVEQ) y el beneficiario, para la ejecución de una unidad básica de vivienda (pie de casa), planteando la construcción de 62 viviendas de 51.81 metros cuadrados de construcción, bajo el esquema de autoproducción asistida (construcción a través de una empresa constructora). El costo total de la construcción de las 62 viviendas es de 11 millones 36 mil pesos, y el Municipio de Querétaro aportó la cantidad de 2 millones 480 mil pesos.

VIVIENDA NUEVA 51.8 M² DE CONSTRUCCIÓN

CONAVI	\$74,486.38
Estado	\$40,000.00
Municipio	\$40,000.00
Beneficiario	\$23,513.62
Costo total	\$178,000.00

Participaciones por entidad



Gracias a estas gestiones entre las distintas instancias de gobierno, 62 familias de 19 localidades de las delegaciones Santa Rosa Jáuregui y Felipe Carrillo Puerto ya cuentan con un patrimonio propio (casa habitación).

Asimismo, se realizaron acciones de mejoramiento de vivienda a través de un apoyo directo con recurso 100% municipal dirigido a un grupo de la población que en administraciones anteriores no había sido considerado y que solicitaba su inclusión en programas de vivienda. Así, se logró la entrega de 3,272 calentadores solares –que incluyeron los aditamentos necesarios para su instalación– a alrededor de 12,000 habitantes de este municipio. El recurso municipal fue de 21 millones 600 mil pesos y los beneficiarios aportaron la cantidad de mil pesos cada uno, recurso que se integró en una bolsa destinada al proyecto “Árboles Solares”.

Para este proyecto, se abrió la convocatoria a un concurso de diseño dirigida a universidades públicas y privadas del territorio municipal y del área metropolitana, que contó con la participación de instituciones como el Centro Nacional de Metrología (CENAM), el Clúster Energético de Querétaro y Querétaro Creativo. Con ello, se pretende que presenten un dispositivo tecnológico e innovador para la construcción de “árboles solares”, que a través de paneles solares produzcan energía eléctrica para el uso público y gratuito en instituciones educativas, plazas y parques públicos. De esta forma se trabaja con el sector académico en el desarrollo de proyectos sustentables que usen las energías renovables reduciendo el impacto ambiental.

También en el rubro de mejoramiento a las viviendas, se suministraron 1,235 cubetas de impermeabilizante

a habitantes de las siete delegaciones municipales durante el segundo año de gobierno.

CONTINGENCIA SANITARIA

Como parte de las medidas de prevención y contención que adoptó el Municipio de Querétaro respecto a la contingencia sanitaria generada por el COVID-19, y en coordinación con el Gobierno del Estado, se realizó la entrega de despensas con una inversión de 30 millones de pesos.

Así, de abril a mayo del año en curso, se entregaron 75,000 despensas y kits de protección entre los habitantes de las colonias: Lomas de Casa Blanca, Reforma Agraria, Lázaro Cárdenas, Zapata Vive, Bosques de Querétaro, Bosques del Cimatario, Burócrata, Vista Azul, Marqués Queretano, Lomas del Valle, Magisterial, Jardines de la Hacienda, Unión Magisterial y Las Plazas, entre otras.

TRADICIONES Y CULTURA

Con la finalidad de preservar las tradiciones y la cultura de nuestra entidad y al mismo tiempo reforzar la convivencia y participación social, se destinaron alrededor de 4 millones de pesos en la realización de varios eventos conmemorativos, tales como: Día de la Independencia, Día de Muertos, aniversario de la Revolución Mexicana, posadas decembrinas, Día de Reyes, Día de la Bandera y Día de la Candelaria, entre otros.

Con estos programas, obras y acciones, la presente Administración continúa trabajando para consolidar un Municipio Incluyente.



ACTIVIDADES EN LAS DELEGACIONES MUNICIPALES

CENTRO HISTÓRICO

“Encuentros Queretanos, Espacio de Cultura y de Paz” es un programa cultural, recreativo, artístico y académico gratuito, dirigido a la población adulta y adulta mayor, con pláticas sobre temas históricos y culturales que fortalecen la identidad local. Entre las actividades a destacar se impartieron 23 conferencias con 1,474 asistentes (749 mujeres y 725 hombres); y se realizaron diferentes eventos de música y de poesía, todo lo anterior requirió una inversión de 77 mil 253 pesos.

Por medio del programa “Alcalde en tu Calle”, se llevaron a cabo ocho jornadas en las que se acercaron diferentes servicios gratuitos a 4,252 ciudadanas y ciudadanos (2 mil 170 mujeres y 2 mil 082 hombres). Participaron instancias como Servicios Públicos Municipales, Obras Públicas, Movilidad, Seguridad Pública, Desarrollo Sostenible y el DIF Municipal.

Con el objetivo de facilitar el acceso a la salud, a la educación y al empleo a las personas que viven en situación de indigencia, y que estas puedan acceder a una vida digna; se continuó con el programa “Intervención integral para las personas en situación de calle”, a través del Instituto Municipal para la Prevención de Conductas de Riesgo. De manera paralela, se tramitaron 243 cédulas de identificación personal y se habilitó el protocolo de “Ciudadano de Calle” con la tramitación de 47 credenciales ante el Instituto Nacional Electoral (INE).

Conforme al Modelo de Gestión establecido en el Plan Municipal de Desarrollo 2018-2021, se llevaron a cabo acciones encaminadas a la atención directa de las y los ciudadanos, tanto en la calle como en las instalaciones de la Delegación Centro Histórico. Al corte de este informe, se habían atendido a 10 mil 120 personas (5,145 mujeres y 4,975 hombres).

Ante la pandemia que se está viviendo actualmente y con la intención de proteger del contagio a la población en situación de calle, se acondicionó el parque Alcanfores, en su sección norte, como un centro de servicios temporal que les ofrece: un techo donde dormir, desayuno, comida y cena, servicios médicos, instalaciones para aseo personal, y actividades de desarrollo humano. Las personas beneficiadas son 57 (37 hombres, 12 mujeres, seis niños y dos niñas).



EPIGEMENIO GONZÁLEZ FLORES

Para efecto de llevar a la práctica el lema de esta Administración: “Escuchar, Trabajar y Resolver”, en esta delegación se realizaron 78 recorridos de acercamiento con la ciudadanía para escuchar de viva voz sus necesidades y conocer de cerca las condiciones reales de sus colonias. De todas las solicitudes y peticiones, 80% fueron resueltas satisfactoriamente con un impacto social de más de 40,519 habitantes (20,664 mujeres y 19,854 hombres).

Como parte de las medidas de prevención y contención que adoptó el Municipio de Querétaro respecto a la contingencia sanitaria producida por el COVID-19, se realizaron jornadas de sanitización en 4,070 espacios públicos de las 231 colonias de la delegación, como parques y áreas comunes, plazas comerciales, bancos, paradas de autobuses, casas hogar y dependencias municipales. Con ello se reduce la posibilidad de contagio de 150 mil habitantes (76,500 mujeres y 73,500 hombres).

En este contexto, con recurso de la delegación y donaciones de empresarios, se instaló un comedor comunitario en el Centro Cultural Comunitario de la delegación que proveyó de alimentos a 8,350 personas en situación vulnerable (4,258 mujeres y 4,092 hombres).

FELIPE CARRILLO PUERTO

A través de las jornadas de “Alcalde en tu Calle”, con 160 recorridos se cubrieron las 19 comunidades de la delegación y 140 colonias y asentamientos humanos irregulares; de donde surgieron 503 solicitudes, de las cuales 290 fueron atendidas por personal de la delegación y 213 se canalizaron a las dependencias municipales correspondientes, dándoles seguimiento para resolver las necesidades de la población.

Con la intención de impulsar la economía local, se llevaron a cabo reuniones con las y los ciudadanos para socializar la apertura de dos tianguis en los que 150 comerciantes pudieron vender sus productos.

FÉLIX OSORES SOTOMAYOR

Durante este segundo año de gobierno se realizaron 161 recorridos en 34 colonias de la demarcación con la finalidad de detectar, prevenir y resolver sus problemáticas a través del trabajo con diferentes dependencias de gobierno, lo que redundó en mejores

condiciones de vida para 41,508 habitantes (21,170 mujeres y 20,338 hombres).

Con la asistencia de más de 29,650 personas (15,418 mujeres y 14,232 hombres), se llevaron a cabo las tradicionales festividades que nos dan identidad como mexicanos, entre las que destacan: el 15 de Septiembre, el Día de Muertos, las posadas navideñas y el Día de Reyes.

JOSEFA VERGARA Y HERNÁNDEZ

Mediante las jornadas de “Alcalde en tu Calle”, se realizaron recorridos en 45 colonias atendiendo directamente las solicitudes y peticiones de 683 habitantes de la delegación (350 mujeres y 333 hombres); se hicieron 14 recorridos en mercados y tianguis, y se atendieron y canalizaron 2,100 reportes ciudadanos, de los cuales 413 fueron trámites y 1,697 solicitudes de servicios como: alumbrado público, servicios para el mejoramiento urbano de las colonias (bacheo, coladeras rotas, desagüe, desazolve y poda de árboles), así como reportes para rondines de vigilancia y funcionamiento de cámaras de vigilancia, cierres de calle, petición de señalética, recolección de escombros y tiliches y solicitudes de protección civil.

De la misma manera, se atendieron 413 peticiones ciudadanas relacionadas con vistos buenos de: apertura de licencias de funcionamiento, cambio de uso de suelo, dictamen de uso de suelo, colocación de juegos mecánicos y permisos provisionales para eventos, entre otros.



SANTA ROSA JÁUREGUI

Mediante la “Jornada de Atención Ciudadana” se resolvieron 253 solicitudes con impacto positivo en comunidades habitadas por 15,927 personas (7,805 mujeres y 8,122 hombres).

Con la finalidad de preservar las tradiciones y cultura de nuestro país, fortalecer la convivencia pacífica y fomentar la participación de todas y todos los habitantes de la delegación, se destinó 1 millón 427 mil pesos para llevar a cabo eventos como la celebración del Día de la Independencia, Día de Muertos, Aniversario de la Revolución Mexicana,



Posadas Decembrinas, Día de Reyes, Día de la Bandera, Día de la Candelaria. Mención aparte merece el 267° Aniversario de la Fundación de Santa Rosa Jáuregui, acto cívico en el que se montó una guardia de honor a la memoria de Don Timoteo Fernández de Jáuregui y que contó con la participación de 16,980 personas.

Cabe resaltar que durante las festividades decembrinas se entregaron 16,000 aguinaldos, principalmente a niñas y niños de preescolar, educación inicial y escuelas primarias, así como a grupos de adultos mayores.

Dentro del programa “Abrigando Corazones”, durante los meses de diciembre de 2019 y enero de 2020 se distribuyeron cobijas y cobertores a 1,200 personas de los sectores vulnerables (612 mujeres y 588 hombres) de las comunidades: Puerto de Aguirre, Pie de Gallo, La Estacada, La Joya, Charape de la Joya, Presita de San Antonio, Llano de la Rochera, Nuevo Juriquilla, San Miguelito, La Monja y San Isidro el Viejo.

También se realizaron otras jornadas, como: Entrega de Apoyos Alimentarios, Comedores Comunitarios, Apoyos Logísticos, Jornadas del “DIF a tu Lado” y “Alcalde en tu Calle”.

VILLA CAYETANO RUBIO

Como parte de la “Jornada de Atención Ciudadana” se realizaron nueve recorridos de los cuales resultaron 104 peticiones de habitantes de esta delegación, con soluciones que impactaron favorablemente a sus comunidades.

Respecto a las “Jornadas Sabatinas”, se llevaron a cabo 12 actos cívicos, resultado del recorrido que hicieron los comités de padres de familia y autoridades educativas, derivando en 20 gestiones y 42 acciones para el mejoramiento de la infraestructura educativa.

Con la participación de diferentes dependencias municipales se realizaron 22 jornadas de “Alcalde en tu Calle”, que alcanzaron a 16,039 ciudadanas y ciudadanos (8,180 mujeres y 7,859 hombres).

Para llevar a cabo el “Festival de la Nieve y Barbacoa”, uno de los eventos anuales más populares de esta delegación, se destinaron 448 mil 584 pesos. En su onceava edición tuvo una afluencia de 20,000 personas (10,200 mujeres y 9,800 hombres), quienes disfrutaron de las exhibiciones presentadas por los artistas comunitarios y que preservan las tradiciones y fomentan el valor histórico, artístico y cultural de este Barrio Mágico.

EJE 4:

Municipio con Calidad de Vida y Futuro

Tanto la infraestructura como los servicios públicos municipales son indicadores clave de la calidad de vida de la población en general, pero sobre todo de las comunidades que durante muchos años quedaron al margen del desarrollo y el progreso. Es por eso que, la obra pública con sentido social contribuye a reducir las brechas de desigualdad.

Con la premisa: escuchar, trabajar y resolver ha sido posible durante dos años involucrar a las y los ciudadanos en la toma de decisiones que conciernen a los proyectos de obra pública para que esta sea congruente con sus necesidades prioritarias.

El nombre de este eje indica su propósito: municipio con calidad de vida y futuro; lo cual implica mejores servicios municipales, desarrollo urbano, uso de las tecnologías, modernización y aprovechamiento de los espacios; todo en un marco de normatividad que garantice un crecimiento ordenado.



PROGRAMA 7**TIERRA DE BIENESTAR**

El objetivo de este programa es dignificar y conservar el patrimonio de las presentes y futuras generaciones, a través de acciones y obras que contribuyen a la protección, al mejoramiento y modernización de los espacios urbanos, propiciando el sano esparcimiento de sus habitantes.



QUERÉTARO VERDE

Actualmente se cuenta con 8,175,773 m² de áreas verdes, constituidas principalmente por plazas, andadores, distribuidores, glorietas, parques, unidades deportivas, panteones, camellones y jardines, como se muestran a continuación.

UBICACIONES	SUPERFICIE EN M ² DE ÁREAS VERDES
Plazas	3,217,247.33
Andadores	1,000,367.88
Distribuidores viales	970,821.80
Glorietas	898,272.77
Parques	397,164.06
Unidades deportivas	297,114.25
Panteones	87,243.51
Camellones	64,757.72
Jardines	2,861.92
Otras áreas verdes	18,316.64
Remanentes	1,221,605.23
Total	8,175,773.12

Fuente: Municipio de Querétaro, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, 2020.



De este total, corresponde a la Secretaría de Servicios Públicos Municipales el mantenimiento y conservación de 6,551,493.48 m², y durante este periodo se alcanzó una cobertura del 73% lo que equivale a 4,782,590.24 m², esto con una inversión de 5 millones 500 mil pesos destinados a 17,709 acciones que incluyen mantenimiento, riego y fumigación.

Entre las acciones de mantenimiento se cuentan: poda de césped, setos, plantas y árboles; limpieza y recolección de hojas secas, ramas y hierbas; poda de formación, para proporcionar el tamaño y la elevación de copa; forestación y reforestación, plantando especies para incrementar la cantidad de vegetación y para cambiar las existentes, riego y fumigación. Sumado a lo anterior, en atención a solicitudes por parte de la ciudadanía, se realizaron 6,832 acciones que incluyen variantes de poda: formativa, estructural, de saneamiento, de aclareo, control de altura y liberación de luminarias.

En cuanto al riego de las áreas verdes, este se realizó en tres turnos, empleándose 30,288 viajes de pipas para transportar 302,480 litros de agua tratada. Asimismo, de septiembre a diciembre de 2019 se llevó a cabo la fumigación en espacios públicos de 5,318,661.18 m² distribuidos en plazas, jardines, áreas

verdes, parques, panteones y mercados municipales, con presencia de fauna nociva. Para identificarlos, se contó con especialistas que realizaron diagnósticos de plaga. Para el programa “Poda Urbana” se destinaron 17 millones de pesos y se podaron 5,219 árboles de diferentes especies y tallas. En esta tarea se empleó una técnica basada en el conocimiento biológico del árbol con el propósito de definir aspectos como: seguridad, saneamiento, estética, producción y calidad. Los árboles que se podaron se localizan en camellones, áreas verdes municipales y vía pública (banquetas), en 36 colonias de cinco delegaciones municipales (Centro Histórico, Josefa Vergara y Hernández, Epigmenio González Flores, Felipe Carrillo Puerto y Félix Osores Sotomayor).

Dentro de programa de mantenimiento de la imagen urbana, se realizaron trabajos de reforestación en seis de los veinte pulmones urbanos, sustituyendo a los árboles secos, de esta forma se plantaron 2,559 árboles de diferentes especies, realizando también la limpieza y desmalezado de un área total de 516,370 m² de estos pulmones.

Por otro lado, en lo que se refiere a la recuperación y/o mejoramiento de los espacios públicos, se destinaron 10 millones 408 mil pesos para concluir la



rehabilitación de los 12 parques restantes de la primera etapa del programa “Rehabilitación de Parques”. Estos se encuentran ubicados en: Circuito Jardín y Corregidora Norte; Circuito Jardín entre Blvd. Bernardo Quintana y Corregidora (ambos en la colonia Álamos); el área verde del distribuidor 1917 ubicado en Av. Constituyentes y Av. 5 de Febrero; el área verde en la colonia El Parque; el parque ubicado en la calle San Roque en la colonia del mismo nombre; el parque ubicado en la calle de Palenque, colonia El Laurel; así como el área verde del puente de Universidad y Blvd. Bernardo Quintana.

Así mismo, se rehabilitaron cuatro áreas verdes en la colonia San Pedrito Peñuelas, ubicadas en las calles Portal del Bueno, Turmalina, Portal de la Alegría y Portal del Topo. También el área verde en la colonia Villas de Santiago, ubicado en la calle Santiago Tlatelolco. Para lo anterior se destinaron 2 millones 261 mil pesos, con un total de 25,754 m² rehabilitados.

Para iniciar la segunda etapa de este programa, se arrancó en tres ubicaciones: el parque en la calle Primavera, colonia La Era; el área verde en la calle Mar Mediterráneo, colonia Las Hadas; y el área en las calles Argentina y Guatemala, colonia Lomas de Querétaro. Con una inversión de 23 millones 389 mil pesos se rehabilitaron 16,409 m².

Por su parte, el vivero municipal se encarga de la producción de árboles, arbustos, herbáceas, flores y cubresuelos, con la finalidad de hacer donaciones a los habitantes del municipio y contribuir con ello al cuidado del medio ambiente, así como para ser utilizados en habilitaciones de las áreas verdes, contando a la fecha con una producción de 849,440 plantas.

MANTENIMIENTO DE LAS REDES SANITARIA Y PLUVIAL

Con la finalidad de mitigar las contingencias derivadas de la temporada de lluvias y salvaguardar así el patrimonio e integridad física de los habitantes del municipio, se llevaron a cabo acciones de mantenimiento, limpieza y desmalezado en 80 kilómetros que incluyen los 26 tramos de drenes pluviales a cielo abierto, en los cuales se recolectaron 1,898 toneladas de maleza y basura.

Respecto al mantenimiento a las redes sanitaria y pluvial, a la fecha se han realizado 3,140 acciones de desazolve (en rejillas pluviales, bocas de tormenta y pozos de visita). Además se atienden y monitorean diariamente los 21 cárcamos pluviales del municipio, dándoles mantenimiento preventivo y correctivo.



IMAGEN URBANA

Comprometidos con mejorar la imagen urbana, se realizaron actividades de pintura y borrado de grafiti en un área de 29,965 m², esto como parte del mantenimiento de plazas y jardines del Centro Histórico (reconocido como Patrimonio Cultural de la Humanidad por la UNESCO), además de la rehabilitación de pintura en parques públicos en un área de 4,536 m² que abarcan las siete delegaciones municipales.

Asimismo, se llevó a cabo la rehabilitación de las losas de cantera que estaban dañadas en el pedestal del monumento a Benito Juárez, ubicado dentro de la explanada en la cúspide del Cerro de las Campanas. De igual manera, se llevó a cabo el trabajo de pintura en los nichos, columnas y bardas perimetrales del parque del Cerro de las Campanas, pintando un área total de 5,696 m².

Se aplicó pintura en lugares específicos de cada una de las siete delegaciones municipales, cubriendo un área de 27,564 m² que abarcan: borrado de grafiti

en fachadas, muros de drenes, puentes peatonales no concesionados, puentes vehiculares, guarniciones, camellones, vialidades, lomos de toro, taludes en vialidades, Rastro Municipal, fuentes públicas y jardines.

Mediante el proyecto de colocación de juegos y gimnasios al aire libre en las delegaciones, se habilitaron y/o rehabilitaron tres áreas ubicadas en: la calle Media Luna, colonia Misión Bucareli Sur, el parque en la calle Sor Juana Inés de la Cruz y Diana Laura Riojas, colonia Mujeres Independientes, y el parque que se encuentra entre la calle Peñón de Gibraltar y Peña Fiel en la colonia Pedregal de Vista Hermosa; con un total de 7,935 m² y una inversión de 9 millones 938 mil pesos.

De igual manera, con una inversión de 1 millón 253 mil pesos se llevaron a cabo diversas habilitaciones y/o rehabilitaciones como proyectos independientes en el Parque La Loma IX, ubicado en la calle Sierra Moreno, con una extensión de 5,748 m². Se destinaron también 11 millones 135 mil pesos en el proyecto de rehabilitación de cinco áreas verdes con una extensión de 1,769 m² en la colonia Pie de la Cuesta: Parque Unidad Nacional (calle de la Concordia y de la Raza, colonia Unidad Nacional); Parque Nuevo Horizonte (Av. Pie de la cuesta, entre calle Técnicos y calle 1, colonia Nuevo Horizonte); Parque Holland (calle Tláloc y acceso 62 A colonia San Pablo II); Área verde Los Robles (Av. Pie de la cuesta y Av. Eurípides); Parque Eurípides (Av. Eurípides colonia Los Robles); concluyendo con un área ubicada entre las calles de la Concordia y La Raza.

Por otra parte, con una inversión de 8 millones 382 mil pesos se llevará a cabo la construcción del “Parque El Romerillo” ubicado en la calle Hierbabuena y Manzanilla. Incluirá una cancha de fútbol rápido, cancha de usos múltiples, plazas, andadores, áreas de juegos y gimnasios, pista de trote, áreas verdes, gradería y jardineras, con una extensión total de 11,383 m².

Los Centros de Desarrollo Comunitario Morelos, San Pedro Mártir, Santa María Magdalena, San Pedrito Peñuelas, Unidad Nacional y Valles de San José, requirieron trabajos de mantenimiento en general, revisión y arreglo de las instalaciones hidrosanitarias y eléctricas, lámparas, pintura e impermeabilización, limpieza y desmalezado, entre otros. El monto ejercido para estas acciones fue de 3 millones 300 mil pesos.

En cuanto a seguridad pública, se realizó la rehabilitación, mantenimiento y mejora preventiva de los cuatro centros de prevención social (CIPRES), de módulos de vigilancia, sub-comandancia de entrenamiento y otras áreas administrativas.



EQUIPAMIENTO Y MODERNIZACIÓN DEL RASTRO

El Rastro Municipal de Querétaro (RMQ), ubicado en la Delegación Epigmenio González Flores, cuenta con la categoría Tipo Inspección Federal (TIF) 412 que es sinónimo de inocuidad y calidad en la carne que se procesa en este establecimiento y que se distribuye principalmente en el Municipio de Querétaro. En el periodo comprendido entre el 1 de julio, 2019 y el 30 de junio, 2020, el volumen de cabezas de ganado de abasto procesadas fue de 191,843, de las cuales 6,715 fueron de la especie bovina, 9,218 de la ovina y 175,910 de la porcina.

Cabe destacar que el RMQ cuenta con procesos sanitarios que cumplen con las Buenas Prácticas de Manufactura (BPM) y de Procedimientos Operativos Estándar de Saneamiento (POES), además de varios programas de: prerrequisitos, análisis microbiológicos y toxicológicos, control de fauna nociva y bienestar animal; así como otros controles que en su conjunto evitan los posibles peligros en los productos cárnicos. Estos controles, a su vez, son reforzados con un programa de actualización dirigido al personal del rastro. En cumplimiento a la certificación TIF y para efficientar los procesos de producción de productos cárnicos inocuos, en este periodo se impartieron 26 capacitaciones a 282 operadores, en temas como: bienestar animal, BPM, POES, seguridad e higiene y otros relacionados con la contingencia COVID-19. Cabe mencionar la participación del Instituto Nacional de Educación para los adultos (INEA) gracias a la cual tres empleados obtuvieron su certificado de secundaria.

Para el manejo de los residuos orgánicos que se generan en los procesos del Rastro, se cuenta con un biodigestor anaerobio tipo laguna, que generó energía renovable de 144,549.09 m³ de biogás, sustituyendo 56,575.14 litros de diésel que no se utilizaron para la operación de la caldera, lo que representó un importante ahorro del 86% equivalente a 1 millón 187 mil pesos. Además, al dejar de quemar combustibles derivados de hidrocarburos se redujo la contaminación de suelos y la creación de focos de infección.

Con el objetivo de mantener la operatividad conforme a la capacidad establecida y la certificación TIF, con una inversión de 16 millones 259 mil pesos se llevó a cabo el proyecto "Modernización de Equipamiento e Infraestructura del Rastro Municipal", que incluyó: a) Instalación del sistema de humidificación con seis cámaras canaleras que mantiene la irrigación de agua

fría por medio de un tablero de control que modera la frecuencia requerida para la cadena de frío. b) Sustitución de caldera a biogás para aprovechar mejor el biogás producido por el biodigestor generando energía calorífica para las líneas de proceso. c) Adquisición de una cortadora de recto para porcinos, una máquina de lavado de patas y una máquina de lavado de menudos, para el área de vísceras de bovinos. d) Adquisición de compresor de aire de tornillos rotatorios para operar equipos neumáticos y optimizar los procesos de bovinos, porcinos, ovinos y andenes. e) Compra de motogenerador de combustión interna con base en biogás para la generación de energía eléctrica aprovechando el biogás generado por el biodigestor como energía renovable. f) Adquisición de secadora de ropa para el área de lavandería de los empleados. Lo anterior sumado a la adquisición de otros equipos que mejoran la calidad del servicio.

Por otro lado, se encuentran en proceso los siguientes proyectos:

1. La automatización del sistema de insensibilizado de cerdos (actualmente ya se cuenta con los equipos, pero falta la instalación y puesta en marcha).
2. La ampliación de corrales de porcinos para resguardar 250 cabezas de cerdos, con un avance de obra del 60%.



En coordinación con la Unión de Tablajeros, Tocineros, Introdutores y Similares de Querétaro A.C. (UTTIS) se fortaleció el trabajo de lavado de vísceras de porcinos atendiendo su solicitud, se contrató a cinco personas para realizar la operación, así mismo se coordinó la logística y entrega de producto.

DIGNIFICACIÓN DE MERCADOS Y TIANGUIS

Los mercados, más que espacios para la venta de productos y alimentos, representan una tradición y forman parte del folclor local, de ahí la importancia de conservar y dignificar sus instalaciones en beneficio de los comerciantes y locatarios, así como de los consumidores y visitantes.

Con el propósito de ampliar estos espacios, se realizó el proyecto ejecutivo para la construcción del Mercado Lomas de Casa Blanca con una inversión de 3 millones 900 mil pesos. Este importante proyecto incluye: el diseño de un estacionamiento y un andador en la calle 10 con una superficie aproximada de 1,700 m²; la reconstrucción de la cubierta actual de la nave principal con un sistema de aislamiento térmico; la revisión y adecuación de la instalación eléctrica; un

sistema de voz y datos; circuito cerrado y sistema contra incendios.

Un aspecto importante de los mercados son los sanitarios y para dignificar estas áreas se llevó a cabo el programa "Adecuación de baños en mercados municipales". En una primera etapa se invirtieron 1 millón 406 mil pesos y abarcó a tres mercados: Lomas de Casa Blanca, Mariano Escobedo y Josefa Ortiz de Domínguez "La Cruz", donde se realizó mantenimiento en general, revisión y cambio de muebles de baño, arreglo y cambio de mamparas, revisión y reparación a instalaciones hidrosanitarias, arreglo de pisos, limpieza de azulejo, cambio de puertas y pintura en general.

En los ocho mercados municipales se realizaron 11,725 actividades que incluyen: lavado de áreas comunes, desazolve menor de drenaje, reparación de luminarias, sustitución de lámparas, mantenimiento del compactador de basura, pintura, mantenimiento de electrobombas, mantenimiento de áreas verdes, suministro de agua con pipas, reparación de cortinas, fumigaciones, plomería y fontanería, impermeabilización, herrería y albañilería, lavado de cisternas y tinacos, vaciado de compactadores, vaciado de botes y vaciado de cilindro o contenedor.

ALUMBRADO Y LIMPIEZA

La percepción de seguridad y bienestar de las y los ciudadanos está relacionada con la calidad de la infraestructura y el equipamiento instalado en sus colonias, calles, parques y avenidas, entre otros lugares públicos.

El uso de tecnología LED en la red de alumbrado público genera una percepción de mayor seguridad

al circular por las calles de la ciudad, favoreciendo la orientación visual y contribuyendo como un inhibidor de la delincuencia en los horarios nocturnos.

Con base en lo anterior, en el último año se extendió la red de alumbrado público pasando de 67,634 a 68,783 luminarias, esto debido a la entrega de fraccionamientos y/u obras al Municipio de Querétaro:

DELEGACIÓN MUNICIPAL	TOTAL DE LUMINARIAS
Epigmenio González Flores	10,582
Centro Histórico	12,995
Josefa Vergara y Hernández	8,571
Villa Cayetano Rubio	4,648
Felipe Carrillo Puerto	6,797
Félix Osores Sotomayor	11,136
Santa Rosa Jáuregui	8,224
Luminarias colocadas en vialidades	5,802
Luminarias colocadas en fuentes públicas	28
Total	68,783

Fuente: Municipio de Querétaro, Secretaría de Servicios Públicos Municipales, 2020.



Para las actividades de mantenimiento preventivo y correctivo de las instalaciones del alumbrado público del municipio, así como acciones para el ahorro y promoción del uso eficiente de la energía eléctrica, se destinaron 591 mil pesos en este periodo.

En lo que concierne a la recolección de residuos sólidos, se firmó un convenio de colaboración académica con el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey Campus Querétaro, a través de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, para desarrollar en colaboración con alumnos de la carrera de Tecnologías de la Información y en coordinación con la Dirección de Sistemas, una aplicación que formará parte de "Querétaro Digital". La sección llamada "AQropio" permitirá a las y los ciudadanos ubicar los contenedores más cercanos para depositar sus residuos. Incluye la ubicación de cuatro contenedores para residuos electrónicos, 125 para pilas de desecho, 58 para llantas y 57 para medicamentos caducados, así como la ubicación de las 50 papeleras monumentales. También incluye información sobre los distintos tipos de residuos.

En el año 2019 el Municipio de Querétaro, a través de la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, participó por 7ª ocasión en el Programa Nacional de Auditoría Ambiental de la Procuraduría Federal de Protección al Medio Ambiente (PROFEPA). Se auditaron tres instalaciones de la Secretaría en seis rubros: suelo, aire, agua, energía, recursos naturales y riesgo ambiental. Y se supervisó el cumplimiento de los servicios concesionados de recolección, traslado, disposición final y tratamiento de los residuos generados en el municipio. Además de los programas de manejo adecuado de residuos especiales, tales como llantas, pilas y electrónicos, para asegurar que estos tengan un destino final apropiado. Como resultado de lo anterior, se obtuvo la Recertificación Ambiental en Manejo Integral de Residuos, lo cual garantiza que los servicios y procesos cumplan con la normatividad en materia ambiental.

El cuidado y mantenimiento de los espacios públicos repercute directamente en la calidad de vida de los habitantes del municipio. A través de las jornadas de recolección de tiliches, se reunieron 2,059.67 toneladas de basura y se limpiaron 510 baldíos, de lo que resultó un total de 2,997.27 toneladas de basura y escombros. También se realizó la limpieza de 127,999.36 m² de drenes, recogiendo 21,267.75 toneladas de basura. En cuanto a los residuos sólidos urbanos de los



establecimientos públicos y privados, se reunieron 14,433.22 toneladas, mientras que en el barrido manual fueron 135.28 toneladas y en el barrido mecánico 2,143.82. Por otro lado, la actividad del papeleo en las vialidades primarias y secundarias del municipio arrojó la cantidad de 359.49 toneladas de basura y la recolección de residuos sólidos urbanos producidos en eventos públicos fue de 1,839.99 toneladas. Estas acciones de limpieza hacen que el Municipio de Querétaro sea una de las ciudades mejor aseadas del país.

ATENCIÓN CIUDADANA Y DENUNCIAS

A través de diversas líneas de comunicación se atienden diariamente los reportes ciudadanos, se realizan visitas de inspección para verificar la procedencia o improcedencia de la denuncia y se le da seguimiento para solventar el reporte, exhortando –en primera instancia– al cumplimiento de la normatividad por parte del la o el ciudadano infractor y través de procedimientos administrativos en caso de persistir. En el periodo que se informa, se destinaron 333 mil pesos para llevar a cabo 1,168 visitas de inspección, de las cuales 564 fueron por limpieza de predios urbanos baldíos, 487 por residuos sólidos y 117 para poda y tala de árboles.

FOMENTO AL CUIDADO ANIMAL

Como parte de las actividades del manejo y control animal, en colaboración con asociaciones civiles protectoras de animales y rescatistas, por medio del programa “AdoptaQro” se promueve la adopción responsable de las mascotas que han sido abandonadas y/o maltratadas. En este periodo se realizaron cuatro jornadas en la Delegación Centro Histórico, tres en Epigmenio González Flores, dos en Josefa Vergara y Hernández y una en Villa Cayetano Rubio; como resultado de estas jornadas 226 mascotas fueron adoptadas.

Para complementar este proceso, la Dirección de Protección, Cuidado y Control Animal creó el proyecto “Can-confiable”, dirigido a las y los ciudadanos que han adoptado mascotas, con actividades como: entrenamiento, adaptación de las mascotas y su interacción con los nuevos miembros de la familia. El Parque Alcanfores Sección Sur es la sede de estas actividades dirigidas por un especialista en comportamiento canino y que coadyuvan a disminuir el abandono de las mascotas debido a una adaptación deficiente.



Asimismo, se realizaron 17 jornadas de “Bienestar Animal”, entre las que destacan: 1. El Primer Concurso de Fotografía en Pro del Bienestar Animal, donde participaron 550 habitantes del municipio y que incluyó la categoría de fotografía infantil con la finalidad de involucrar a las y los niños y sensibilizarlos acerca del maltrato animal. Las temáticas abordadas fueron: tenencia responsable de mascotas, adopción, animales en situación de calle y “nuestras aventuras”. Estas fotografías se difundieron en las redes sociales. 2. La Primera Edición de la Carrera “P-RUN”, en la que corrieron 700 personas a lado de sus mascotas y a la cual asistieron 1,300 más. Este evento incluyó: jornada de esterilización, vacunación, adopciones virtuales, stands de exhibición de asociaciones protectoras y empresas patrocinadoras, exhibiciones caninas y pasarela y desfile de adopción. 3. Festivales de adopción y jornadas de “Bienestar Animal” en las que participaron alrededor de 1,000 habitantes del municipio.

Para fomentar el cuidado de las mascotas, el programa “Edu-can” tiene como objetivo informar sobre la tenencia responsable de las mascotas, identificar sus cuidados primordiales y los servicios de salud que deben procurarles, esto mediante pláticas impartidas en las escuelas de educación básica, media y media superior. En colaboración con asociaciones civiles involucradas en el bienestar animal, en este periodo se impartieron 50 pláticas de tenencia responsable a 2,000 estudiantes, de las cuales 50% se realizaron en



escuelas de la Delegación Epigmenio González Flores, 30% de la delegación Centro Histórico, 10% de Santa Rosa Jáuregui, 5% de Félix Osore Sotomayor, y el 5% restante en escuelas de Felipe Carrillo Puerto, Josefa Vergara y Hernández y Villa Cayetano Rubio.

A cargo de un equipo de trabajo capacitado por expertos en rescate animal, la “Unidad de Rescate Animal” arrancó con una inversión municipal de 2 millones 257 mil pesos e inició sus recorridos en el mes de febrero de este año. Está diseñada con los estándares internacionales para vehículos de rescate, ha sido equipada para atender las emergencias de las mascotas, incluso cuenta con grúa hidráulica para atender a los animales de granja que puedan encontrarse en peligro, además de escalera, reflectores de emergencia, lancha inflable con remos, extintor, hacha, pala y motosierra.

Cabe mencionar que para complementar este servicio, se creó una línea telefónica especial para atender las denuncias de maltrato y solicitudes de rescate (380 casos); en total, a la fecha se han brindado 1,188 servicios.

ESTERILIZACIÓN Y VACUNACIÓN GRATUITAS

Mediante las jornadas del programa “Alcalde en Tu Calle” se incrementó el número de esterilizaciones y de aplicación de vacunas de manera gratuita. Con este servicio se evita la reproducción de perros y gatos en situación de calle. Así, por cada perro que fue esterilizado, para el siguiente ciclo reproductivo anual, habrá 20 perros menos en la calle; si se esterilizara a 1,000 perros se evitará que 20 mil estén en situación calle. En este periodo, de manera gratuita se realizaron 11,292 acciones, de las cuales 3,921 fueron esterilizaciones, 5,549 vacunas antirrábicas y 1,822 vacunas polivalentes. El 40% se realizaron en la Delegación de Félix Osore Sotomayor, el 30% en Santa Rosa Jáuregui, el 15% en Epigmenio González Flores, el 10% en Josefa Vergara y Hernández y el 5% en las Delegaciones Felipe Carrillo Puerto, Villa Cayetano Rubio y Centro Histórico.

Para facilitar la esterilización de las mascotas y poder llegar a las comunidades y colonias que no cuentan con servicios veterinarios, con una inversión de 1 millón 357 mil pesos se puso en funcionamiento el “Quirófano Móvil” que cuenta con equipo de anestesia, esterilizadores de calor, planta de luz, material quirúrgico y cuatro mesas de cirugía con iluminación, para realizar hasta cuatro esterilizaciones a la vez.

PROGRAMA 8

INFRAESTRUCTURA PARA EL FUTURO

El objetivo de este programa es fortalecer la infraestructura social y el equipamiento urbano, así como preservar el patrimonio histórico y cultural del Centro Histórico.





PRESERVACIÓN DEL PATRIMONIO HISTÓRICO

Entre los principales atractivos turísticos del Municipio de Querétaro están la belleza arquitectónica colonial y los monumentos históricos que datan de los siglos XVII y XVIII, ubicados en el Centro Histórico, declarado por la UNESCO como Patrimonio Mundial. Desde entonces, mediante la Convención sobre la Protección del Patrimonio Mundial Cultural y Natural, México asumió la responsabilidad a nivel internacional de elaborar y poner en práctica medidas para la protección, conservación, rehabilitación y revalorización de todos los sitios considerados dentro de la declaratoria. En el marco del 23 aniversario de esta declaratoria se llevó a cabo la firma para la renovación de este convenio y del que declara a Querétaro como Ciudad Creativa de Diseño, también por parte de la UNESCO. Por lo anterior, la ciudad de Querétaro está considerada en la terna para ser sede de la Cumbre Internacional de las Ciudades Patrimonio de la Humanidad a celebrarse en noviembre próximo.

Como parte de las actividades para el cuidado y protección del Centro Histórico, se llevó a cabo el proyecto “Manual de Normalización de los Servicios Públicos en el Centro Histórico de Querétaro” a fin de

integrar, organizar y analizar la información operativa de los servicios públicos y con ello establecer los lineamientos y generalidades sobre la recolección de residuos, mantenimiento de los espacios públicos, alumbrado público, mercados y campañas de concientización a la ciudadanía. Como resultado del proyecto se generó la Guía Operativa de los Servicios Públicos en la zona centro del Municipio de Querétaro.

Por otro lado, mediante el programa Federal de Apoyo a las Ciudades Mexicanas Patrimonio Mundial (AMCP) para obras de conservación de la Zona de Monumentos Históricas se realizaron obras de rehabilitación en dos edificios emblemáticos: templo de San Antonio de Padua y templo de La Santa Cruz. Ambos proyectos se concluyeron en noviembre de 2019.

Las obras en el templo de San Antonio de Padua consistieron en la conservación de cúpulas, cubiertas, paramentos y sistema de iluminación exterior; y en la rehabilitación de cubiertas del templo principal (nave, cúpula, presbiterio, cruceros, pretiles), y de las fachadas principal y colindantes. Para estos trabajos se destinaron 4 millones 385 mil pesos. En cuanto al templo de La Santa Cruz se hicieron trabajos para la conservación de cúpulas, cubiertas; de rehabilitación del sistema de

iluminación exterior; de conservación en las cubiertas de templo principal (nave, cúpula, presbiterio, cruceros, pretiles) y en las cubiertas de la capilla (nave, cúpula, presbiterio, pretiles); y se rehabilitó la fachada principal del templo. De igual forma se destinaron 4 millones 385 mil pesos de recursos federales del programa AMCP.

REHABILITACIÓN DEL EQUIPAMIENTO URBANO

Como parte del programa de obra pública, se destinaron 279 millones 800 mil de pesos para la ejecución de acciones de construcción, ampliación y/o rehabilitación para mejorar y dignificar la imagen urbana en las colonias y comunidades de las siete delegaciones municipales, entre las que destacan: la sección de nichos en el Panteón Cimatario; el parque temático en la Alameda Norte; campo de fútbol soccer, pista de atletismo y campo de béisbol en la Unidad Deportiva del Tintero; reubicación de la línea de media tensión en la calle Granate esquina con Corregidora, colonia San Pedro Mártir; explanada de Los Niños Héroes; plataforma, dren pluvial, cercado perimetral y pasto sintético en tres canchas de fútbol 7 en el Parque Alfalfares; drenaje en calles de Hacienda Llano de la Rochera; y colector sanitario en la calle Hacienda Pie de Gallo, en la comunidad de San Miguelito. Aunado a lo anterior se realizó la renovación y complemento de alumbrado público en diversas colonias del municipio.

Además, se destinaron 23 millones 40 mil pesos para obras de rehabilitación en las calles Invierno y Jiménez, colonia Linda Vista (la demolición de la carpeta de concreto reemplazándola por concreto estampado, cableado subterráneo, red de agua potable, drenaje, iluminación, homologación de imagen urbana de acuerdo al Reglamento de Imagen y velaría a lo largo de toda la calle), así como en la construcción de un aula-cocina en el CAM Helen Keller.

Cabe destacar que ya se cuenta con una inversión comprometida de 279 millones 200 mil pesos para realizar 45 obras programadas en las siete delegaciones.

Con el fin de asegurar la funcionalidad y operatividad de las obras existentes en el Municipio de Querétaro, se destinaron 22 millones 700 mil pesos para la realización de estudios que incluyen: mecánica de suelos y levantamiento topográfico en Av. Universidad; mecánica de suelos en la colonia Ensueño; y costo beneficio de la regeneración urbana en la vialidad de acceso a la Fábrica Hércules. Sumado a lo anterior, se

incluye el proyecto ejecutivo para la trotapista ubicada en Av. Universidad, entre otros proyectos estructurales.

INFRAESTRUCTURA HIDRÁULICA

Con base en el Plan Maestro Pluvial se destinaron 189 millones 800 mil pesos en la construcción de nuevas líneas de agua potable y drenaje sanitario para las colonias: Los Alcanfores (sección norte), Laderas del Salitre, Paraíso, Prados del Cimatario, Prados de Miranda, La Solana, San Miguelito, La Versolilla y Hércules. Adicionalmente, para prevenir inundaciones en temporada de lluvias, se construyeron nuevos drenes en las colonias: Fraccionamiento Panorámico, Peñuelas, Jurica Campestre, Las Plazas, cabecera delegacional de Santa Rosa y Hércules.



MEJORA EN SUPERFICIES DE RODAMIENTO, GUARNICIONES Y BANQUETAS

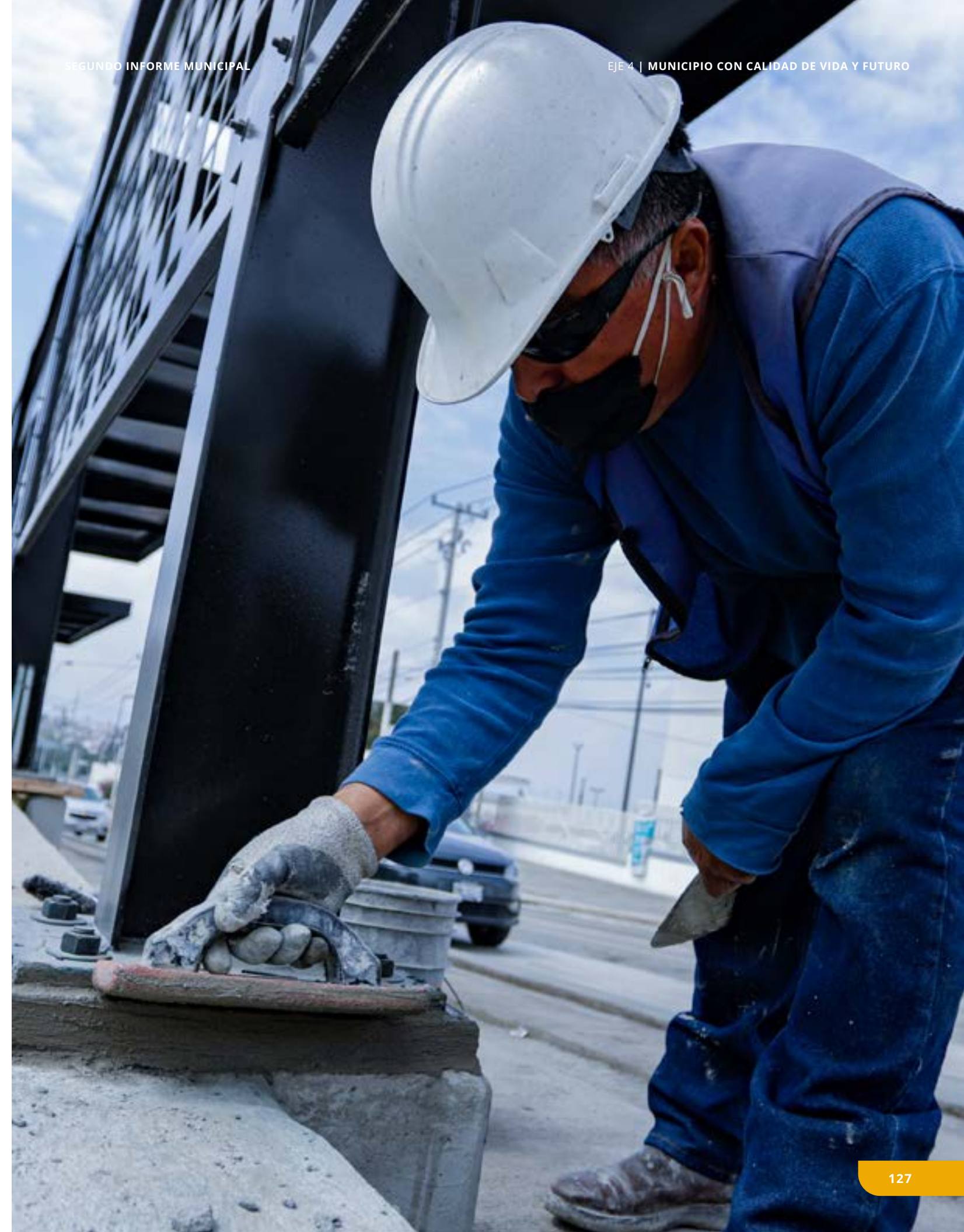
Durante el segundo año de gobierno se destinó una inversión histórica de 1 mil 400 millones de pesos para realizar mantenimiento parcial y/o total a las superficies de rodamiento de las vialidades primarias y de penetración del municipio, aplicados en diferentes frentes de trabajo en las siete delegaciones. Destacaron la construcción del Viaducto Poniente y la reingeniería vial de la Av. Pie de la Cuesta, obras con las que se logró agilizar el tránsito vehicular acortando los tiempos de traslado.

En lo que se refiere a las vialidades, se rehabilitaron y se dio mantenimiento a 28,695 m² de superficies de rodamiento con diferentes materiales como cemento, asfalto, adoquín y material fresado, donde regularmente transitan alrededor de 159,492 personas en su vehículo (81,342 mujeres y 78,150 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN M ²
Epigmenio González Flores	663
Felipe Carrillo Puerto	9,061
Félix Osores Sotomayor	1,873
Josefa Vergara y Hernández	1,136
Santa Rosa Jáuregui	1,129
Villa Cayetano Rubio	14,833
Total	28,695

Con una inversión de 40 millones 200 mil pesos se ha realizaron acciones de construcción, rehabilitación y mantenimiento de banquetas, guarniciones y nuevos pavimentos, con las que se mejoraron 5,709 m², facilitando con esto la movilidad peatonal de 130,478 habitantes de las siete delegaciones (66,440 mujeres y 64,038 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	2,139
Epigmenio González Flores	212
Felipe Carrillo Puerto	191
Félix Osores Sotomayor	1,142
Josefa Vergara y Hernández	743
Santa Rosa Jáuregui	775
Villa Cayetano Rubio	507
Total	5,709



BORRADO DE GRAFITI

Con el fin de eliminar la contaminación visual a través de la limpieza y pintada de muros, fachadas y calles de la ciudad, se eliminó el grafiti en una superficie total de 43,494 m², en más de 170 colonias beneficiando a 156,388 personas (entre ellos 79,960 mujeres y 76,428 hombres).

La distribución por colonia se puede observar en la siguiente tabla:

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN M ²
Epigmenio González Flores	2,410
Felipe Carrillo Puerto	683
Félix Osos Sotomayor	24,898
Josefa Vergara y Hernández	2,292
Santa Rosa Jáuregui	564
Villa Cayetano Rubio	12,647
Total	43,494



OBRA MENOR

En cuanto a los servicios de obra menor, se concluyeron 1,375 trabajos de construcción que incluyen: bardas, muretes, reparación de drenaje, construcción de registros, aplanados e impermeabilizados. Estas obras beneficiaron a 140,330 personas (71,294 mujeres y 69,035 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	961
Epigmenio González Flores	29
Felipe Carrillo Puerto	94
Félix Osos Sotomayor	31
Santa Rosa Jáuregui	87
Villa Cayetano Rubio	173
Total	1,375



PINTURA DEL MOBILIARIO URBANO

Como parte de las acciones de rehabilitación y pintura del equipamiento urbano, fueron intervenidas 303 piezas del mobiliario urbano, lo que ayudó a mejorar la imagen en diferentes colonias habitadas por 47,377 personas. (23,215 mujeres y 23,215 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD DE PIEZAS
Epigmenio González Flores	8
Felipe Carrillo Puerto	136
Félix Osores Sotomayor	22
Santa Rosa Jáuregui	137
Total	303

DESMALEZADO

Se realizaron los servicios de desmalezado, barrido y limpieza de predios, atendiendo una superficie de 370,655 m² en las siete delegaciones. Con ello 263,080 habitantes han visto mejorada la imagen urbana de sus colonias. Se brindó servicio a 134,168 mujeres y 128,912 hombres.

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN M ²
Centro Histórico	65,174
Epigmenio González Flores	27,894
Felipe Carrillo Puerto	4,398
Félix Osores Sotomayor	51,856
Josefa Vergara y Hernández	175,708
Santa Rosa Jáuregui	18,695
Villa Cayetano Rubio	26,930
Total	370,655



PODA (BAJA) DE ÁRBOLES

Con el propósito de mejorar la iluminación en calles y reducir los riesgos para los transeúntes, se podaron 1 mil 606 árboles, atendiendo con ello a 133,535 habitantes (68,104 mujeres y 65,431 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD DE ÁRBOLES (UNIDAD)
Centro Histórico	529
Epigmenio González Flores	63
Felipe Carrillo Puerto	51
Félix Osores Sotomayor	29
Josefa Vergara y Hernández	727
Santa Rosa Jáuregui	12
Villa Cayetano Rubio	195
Total	1,606



ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE EN PIPA

Respecto al abastecimiento de agua potable en pipa, se realizaron 2,107 viajes en beneficio de 61,559 personas que aún carecen del abasto de agua potable; brindando así el servicio a 31,326 mujeres y 30,233 hombres de las delegaciones.

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD PIPAS (UNIDADES)
Epigmenio González Flores	53
Félix Osores Sotomayor	145
Josefa Vergara y Hernández	336
Santa Rosa Jáuregui	964
Villa Cayetano Rubio	609
Total	2,107



MANTENIMIENTO DE INFRAESTRUCTURA PLUVIAL

En cuanto al mantenimiento de la infraestructura pluvial, se realizaron 3,720 servicios, destacando la limpieza y desazolve de los principales drenes del municipio, torrenteras, alcantarillas y registros. Mediante estas acciones, tanto preventivas como correctivas, disminuyeron los riesgos de inundaciones en varias colonias y localidades del municipio. Así se atendieron a 103,760 mujeres y 99,689 hombres, dando un total de 203,449 habitantes.

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD EN UNIDADES
Centro Histórico	277
Epigmenio González Flores	7
Felipe Carrillo Puerto	428
Félix Osores Sotomayor	1,370
Josefa Vergara y Hernández	436
Santa Rosa Jáuregui	336
Villa Cayetano Rubio	866
Total	3,720

RECOLECCIÓN DE TILICHES

Gracias a la campaña de Recolección de Tiliches que impulsa la Secretaría de Servicios Públicos Municipales, en el periodo que se informa se atendieron 2,573 solicitudes en 715 colonias del municipio. El objetivo de este programa es evitar que estos tiliches o desechos terminen en las calles, terrenos baldíos o drenes. El servicio se brindó a 345,710 personas (176,219 mujeres y 169,491 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD SOLICITUDES ATENDIDAS
Centro Histórico	710
Epigmenio González Flores	254
Felipe Carrillo Puerto	97
Félix Osores Sotomayor	429
Josefa Vergara y Hernández	487
Santa Rosa Jáuregui	2
Villa Cayetano Rubio	594
Total	2,573



APOYO CON CAMIÓN DE VOLTEO Y MAQUINARIA

Con el fin de apoyar a los habitantes en tareas de retiro de materiales sin costo alguno, se realizaron 1,502 servicios a 229,828 ciudadanos (117,211 mujeres y 112,617 hombres).

DELEGACIÓN MUNICIPAL	CANTIDAD DE SERVICIOS
Epigmenio González Flores	440
Felipe Carrillo Puerto	233
Félix Osores Sotomayor	317
Santa Rosa Jáuregui	399
Villa Cayetano Rubio	113
Total	1,502



EJE 5:

Gobierno Abierto y de Resultados

La Administración Pública debe ser transparente, congruente, eficaz y eficiente; pero sobre todo, confiable.

Un Gobierno Abierto y de Resultados basado en el modelo de gobernanza y en el modelo de gestión gubernamental, ratifica permanentemente el compromiso de generar los cambios necesarios en un marco de corresponsabilidad social que fomente y estimule la participación ciudadana, para que el ejercicio de transparencia y rendición de cuentas sea el resultado de la colaboración entre todos los sectores sociales en la búsqueda de soluciones a los problemas públicos.

En dos años de trabajo de la presente Administración, se han consolidado acciones relevantes e innovadoras como: la implementación integral de la Gestión para Resultados, el Presupuesto basado en Resultados, el Blindaje Anticorrupción, el Sistema de Evaluación de Desempeño y Mejora Regulatoria.



PROGRAMA 9**CERO IMPUNIDAD**

Para tener un índice cero de impunidad, como es la meta de la presente Administración, es necesario definir las reglas de operación de los programas de transferencia y subsidios e implementar, al mismo tiempo, mecanismos de evaluación y retroalimentación que involucren a la sociedad en su conjunto.



BLINDAJE ANTICORRUPCIÓN

En la Sesión Ordinaria de Cabildo del Municipio de Querétaro del 25 de junio de 2019, se aprobó el Reglamento de Blindaje Anticorrupción, así como reformas a diversos artículos del Reglamento de la Comisión Ciudadana para la Rendición de Cuentas. Ambos ordenamientos jurídicos permiten coadyuvar en las actividades de vinculación entre el municipio y las organizaciones civiles, sociales y académicas en cuanto a la detección de los hechos constitutivos de

responsabilidad derivados de faltas no graves.

En las 25 sesiones de las instancias que integran el Blindaje Anticorrupción, se contó con la participación de las y los ciudadanos en la generación de ideas y propuestas que fortalezcan un entorno libre de corrupción.

Como una de las condiciones de la transparencia es la máxima publicidad, para conocer las acciones y los resultados del Blindaje Anticorrupción se creó una herramienta digital en la página del municipio que permite el acceso a esta información: (<https://municipiodequeretaro.gob.mx/blindaje-anticorrupcion/>).

Sesiones del Blindaje Anticorrupción de julio 2019 a junio 2020

INSTANCIAS QUE INTEGRAN EL BLINDAJE	NO. DE SESIONES
Coordinación General	4
Comisión Ciudadana para la Rendición de Cuentas	11
Consejos Ciudadanos por cada Eje del PMD	4
Comité de Transparencia	4
Consejo de Mejora Regulatoria	2
Total	25



COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

A través de los diversos canales de comunicación de la SSPM como: redes sociales, televisión, radio, periódicos e internet, se difundieron 18 mil 303 acciones de difusión en materia de prevención y seguridad.

Para dar a conocer las acciones, logros y avances en materia de seguridad, se emitieron 1,284 comunicados de prensa que se hicieron llegar a diversos medios de comunicación impresos, digitales, audiovisuales y radiofónicos.

Durante los últimos 12 meses se crearon 11 nuevas campañas y seis se mantienen de manera permanente, a fin de informar y generar conciencia en lo que se refiere al autocuidado y prevención del secuestro y la extorsión, guía contra las fake news y uso responsable de la Línea de Emergencias 911; para lo cual se recurrió a apoyos audiovisuales como gráficos, stickers y videos.

Con el propósito de sensibilizar a la ciudadanía sobre el desempeño policial en su dimensión humana, se realizó la serie "El oficial", que consiste en videos que narran las historias de aquellos que sobresalen en algún otro ámbito fuera de la corporación.

Por otra parte, ante la pandemia del COVID-19 se han estado difundiendo en redes sociales diversos materiales audiovisuales que promueven la importancia de implementar las medidas sanitarias, así como la responsabilidad en el uso correcto de la Línea de

Emergencias 911, que además de su utilidad durante la contingencia sanitaria, está disponible para recibir las denuncias de cualquier tipo de violencia que pueda ocurrir en la cuarentena.

En ese contexto se recibieron 17,019 reportes que fueron atendidos y canalizados a través de las cuentas de Facebook y Twitter de la dependencia, entre los que se encuentran cuestiones de seguridad, movilidad y denuncias de reuniones y eventos masivos, aglomeraciones en lugares públicos y de establecimientos no esenciales que operaban sin las medidas establecidas por las instancias de salud.

Como medidas anticorrupción y con el fin de inhibir la infiltración de elementos indeseables en la corporación policial, se aplicaron exámenes de ingreso y permanencia en materia de control de confianza que abarcan diversos estudios, es decir, 717 evaluaciones en materia de control de confianza, con una inversión de 6 millones 629 mil pesos.

Y para evitar las prácticas indebidas en la prestación del servicio policial –mediante la identificación de factores de riesgo, patrones de conducta y actos irregulares al interior de la corporación–, se realizaron 96 visitas ordinarias de inspección en las estaciones de policías y en áreas administrativas. Como resultado de dichas inspecciones, se emitieron recomendaciones de medidas preventivas y correctivas para mejorar la calidad del servicio.



CÓDIGOS DE ÉTICA Y CONDUCTA

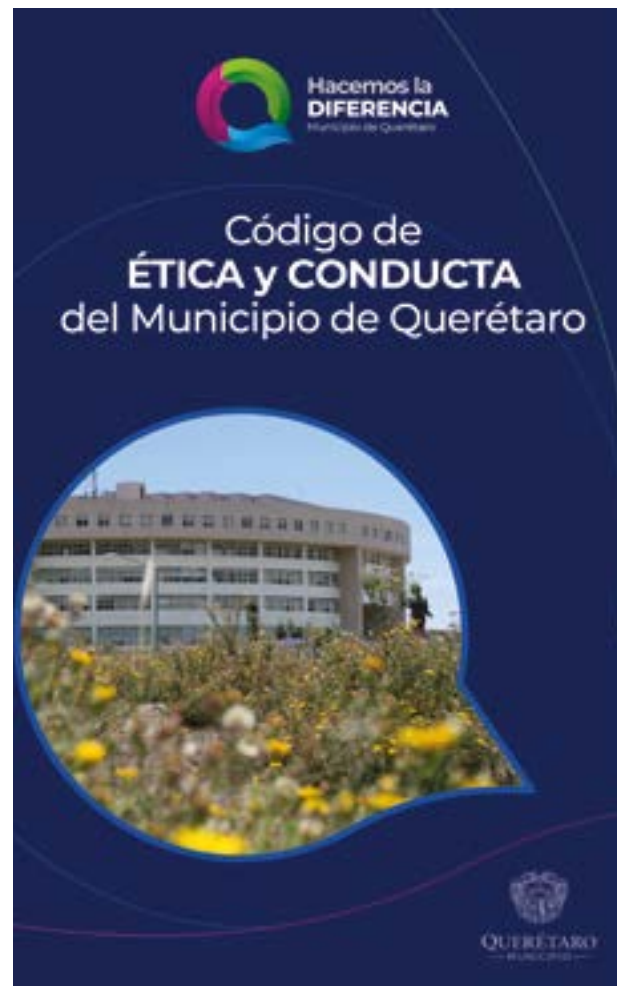
El Órgano Interno de Control llevó a cabo los trabajos de análisis y revisión a la normativa municipal en materia de ética y conducta en el desempeño de la función pública. Derivado de ello, el 21 de enero de 2020 se publicaron en la Gaceta Oficial del Municipio de Querétaro, el Código de Ética y el Código de Conducta de los servidores públicos del Municipio de Querétaro; marco normativo que tiene por objeto fortalecer la actitud de servicio, la tolerancia, el respeto, el compromiso institucional, el análisis crítico, la solución de problemas y el manejo de dilemas éticos presentes en la toma de decisiones propias del ejercicio de la función pública. Para dar a conocer a detalle su contenido, se impartieron 13 capacitaciones a 250 personas adscritas al Municipio.

En cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Auditoría Superior de la Federación en materia de Control Interno, las y los servidores públicos del municipio están firmados las Cartas de Adhesión a los códigos de Ética y de Conducta, teniéndose hasta el momento un avance del 76.84% en cuanto al número total de rúbricas.

RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

En el periodo que se informa, se iniciaron 200 procedimientos de responsabilidad administrativa en contra de servidores públicos; de estos, 197 corresponden a Faltas Administrativas calificadas como No Graves; y tres, como Graves. De total de procedimientos iniciados, el 93.5% concierne a una Responsabilidad Patrimonial por la omisión de presentar en tiempo y forma las Declaraciones Patrimoniales y de Intereses señaladas en la Ley General de Responsabilidades Administrativas, y en un 6.5% a una Responsabilidad Disciplinaria por la deficiencia en el desempeño del puesto, cargo o comisión encomendada.

De los 200 procedimientos de responsabilidad administrativa iniciados contra los empleados públicos del Municipio, 183 se encuentran resueltos y uno fue remitido al Tribunal de Justicia Administrativa del Estado de Querétaro. A su vez, de los 183 expedientes dirimidos por la Dirección de Responsabilidades del Órgano Interno de Control, 70 fueron sujetos a las siguientes sanciones administrativas: 54 amonestaciones privadas, 11 amonestaciones públicas, tres destituciones del empleo, cargo o comisión y dos inhabilitaciones



temporales para desempeñar empleos, cargos o comisiones en el servicio público.

La incidencia de responsabilidad administrativa por dependencias fue la siguiente: 30% Secretaría de Finanzas; 24.2% Secretaría de Servicios Públicos Municipales; 14.2% Secretaría de Seguridad Pública Municipal, y el mismo porcentaje en el rubro otras dependencias; 5.7% Secretaría General de Gobierno; 4.2% Secretaría de Administración; 2.8% Secretaría de Movilidad e igual recurrencia en la Secretaría de Desarrollo Humano y Social, y 1.4% Secretaría de Obras Públicas Municipales.

Así mismo, la Dirección de Responsabilidades del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro inició 24 Cuadernos Administrativos con motivo de solicitudes de colaboración administrativa por parte de los Órganos de Control Internos.

RESPONSABILIDAD POR DAÑO PATRIMONIAL

En esta categoría se registraron 166 reclamaciones ciudadanas en total: 131 se encuentran concluidas, de las cuales 84 se determinaron como procedentes y 47 como improcedentes. De las que sí procedieron, se realizó el pago del daño patrimonial, a través de la póliza contratada por el Municipio de Querétaro con la empresa Afirme Seguros, S.A. de C.V. Entre las principales causas de las indemnizaciones se encontraron: baches en 55 casos; 12 incidentes por alcantarillas y/o coladeras; 2 por ejecución de obra; 14 por trabajos relacionados con el desmalezamiento o pintura y un caso por caída de árbol.

PROCEDIMIENTOS REMITIDOS POR EL CONSEJO DE HONOR Y JUSTICIA DE LA SSPM

Para garantizar que la actuación policial esté apegada a las disposiciones legales y a los principios constitucionales, la Dirección de Responsabilidades del Órgano Interno de Control del Municipio de Querétaro, en coordinación con el Consejo de Honor y Justicia de la SSPM, llevó a cabo siete sesiones en las que se analizaron los expedientes iniciados en contra del personal policial por presuntas conductas constitutivas de responsabilidad administrativa, con los siguientes resultados:

MES	PROCESOS INICIADOS	PROCESOS RESUELTOS	TOTAL
Jun-19	8	24	32
Sep-19	14	24	38
Oct-19	19	19	38
Dic-19	16	14	30
Ene-20	12	12	24
Feb-20	11	15	26
Jul-20	42	25	67
	122	133	255

El Órgano Interno de Control de la Secretaría de Seguridad Pública resolvió el 99% de los expedientes de investigación administrativa radicados con motivo de quejas y denuncias presentadas en contra de elementos de esta corporación. Como resultado, el Consejo de Honor y Justicia de la SSPM, previo procedimiento,

sancionó a 42 policías por responsabilidad disciplinaria con acciones que van desde amonestación, suspensión temporal e incluso remoción del cargo, a fin de asegurar que la conducta de los servidores públicos encargados de la seguridad del Municipio de Querétaro, se apegue a los altos conceptos de honor, deber, justicia y ética.



RENDICIÓN DE CUENTAS (AUDITORÍAS INTERNAS Y EXTERNAS)

A fin de verificar la correcta aplicación de los recursos públicos municipales, así como de observar el cumplimiento en lo asentado en los manuales de procedimientos elaborados por la Secretaría de Administración, se realizaron auditorías internas a todas las dependencias, entidades y organismos de la Administración Pública; esto en apego a las disposiciones legales aplicables en materia administrativa y financiera de conformidad con el artículo 8, fracciones I,II,III,XI del Reglamento del Órgano Interno de Control.

Con fundamento en el Programa Anual de Auditoría, se aplicaron 47 auditorías internas: 32 entre julio y diciembre de 2019 y 15 en el primer trimestre de 2020. En el segundo trimestre de 2020 se realizaron otras 10, cuyos resultados se encuentran en proceso.

En el rubro de auditorías de obra pública, se constituyeron 54 comités de selección de contratistas, solicitados por la Secretaría de Obras Públicas Municipales, donde participaron la Cámara Mexicana de la Industria, el Colegio de Ingenieros Civiles del Estado de Querétaro, el Colegio de Arquitectos y el

Colegio de Ingenieros, así como directores de obra, corresponsables y especialistas de la ingeniería.

Asimismo, se convocó a participar en 103 concursos de obra pública (por invitación restringida o licitación pública), previa verificación del cumplimiento de las disposiciones legales aplicables en la materia y observando el cumplimiento de los manuales de procedimientos elaborados por la Secretaría de Administración.

Por otro lado, se atendieron 118 actos de entrega-recepción de obra pública, (por invitación de la Secretaría de Obras Públicas Municipales) y se registraron 404 empresas en el Padrón de Contratistas de Obra Pública y 23 en el Padrón de Laboratorios de Calidad de Obra Pública del Municipio de Querétaro.

En lo que respecta a las auditorías externas realizadas al Municipio de Querétaro por parte de la Auditoría Superior de la Federación (ASF), la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SC) y la Entidad Superior de Fiscalización del Estado (ESFE); se concluyeron siete, se encuentran en proceso dos y en seguimiento otras dos.

En cuanto a cuatro auditorías practicadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF), se informa que se encuentran concluidas, así como publicado

el respectivo Informe Individual de Auditoría: la 1232-GB-GF con título de Ley de Disciplina Financiera de las Entidades Federativas y los Municipios por el Ejercicio Fiscal 2018; la 1233-DS-GF con título de Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales del Distrito Federal por el Ejercicio Fiscal 2018; la 1677-DE-GF con título de Participaciones Federales a Municipios del Ejercicio Fiscal 2018 y la 1234-GB-GF con título de Recursos del Otorgamiento del Subsidio para el Fortalecimiento del Desempeño en Materia de Seguridad Pública a los Municipios y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México y, en su caso, a las Entidades Federativas que ejerzan de manera directa coordinada la función por el Ejercicio Fiscal 2018: todas ellas sin observaciones.

Por su parte, las dos auditorías realizadas por la Auditoría Superior de la Federación (ASF) con participación de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SC), se encuentran concluidas, así como publicado su

respectivo Informe Individual de Auditoría: la 1219-DE-GF corresponde a Participaciones Federales a Entidades Federativas del Ejercicio Fiscal 2018 y la 1222-DS-GF que corresponde al Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de las Entidades Federativas Ejercicio Fiscal 2018, ambas sin observaciones. Actualmente está en proceso la auditoría 1068-GB-GF con título de Fondo de Estabilización de Ingresos de las Entidades Federativas de la Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2019, y en planeación se encuentra el Fondo de Aportaciones para el Fortalecimiento de los Municipios y de las Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México del Ejercicio Fiscal 2019.

Respecto a las auditorías realizadas por la Entidad Superior de Fiscalización del Estado (ESFE), se concluyó la auditoría número ESFE/CP/1402 correspondiente a la Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2018, de la cual se turnaron 78 observaciones para los efectos legales a los que hubiere lugar. Actualmente se encuentra en proceso la auditoría ESFE/CP/1455 que corresponde a la Cuenta Pública Ejercicio Fiscal 2019.



PROCEDIMIENTOS DE ADJUDICACIÓN

Durante el periodo que se informa, se participó en el 100% de los diversos procesos de adjudicación en sus diferentes modalidades: Invitación Restringida 159, Federal 2 y Licitación Pública Nacional (tanto con recursos locales como federales) 49, Federal 5, y en proceso de enajenación de bienes propiedad del municipio 1, lo que da un total de 216.

PRESUNTA RESPONSABILIDAD ADMINISTRATIVA

La Dirección de Investigación del Órgano Interno de Control en apego a sus obligaciones constitucionales, llevó a cabo las investigaciones pertinentes sobre hechos posiblemente constitutivos de falta administrativa. Cabe destacar que como resultado de los esfuerzos para consolidar una cultura de denuncia, esta se incrementó en más de 212%. En este sentido, se recibieron el doble de denuncias presentadas en el año inmediato anterior, habiendo alcanzado una radicación de 458 expedientes

de Presunta Responsabilidad Administrativa, de los cuales 175 fueron concluidos ante la inexistencia de falta administrativa, mientras que en 223 expedientes se hizo un señalamiento formal en contra de servidores públicos ante la Dirección de Responsabilidades y/o Tribunal de Justicia Administrativa.

Cabe destacar el trabajo sobresaliente del Órgano Interno de Control que, por conducto de la Dirección de Investigación, ha contribuido de manera contundente en el combate a la impunidad y a la corrupción, ya que en coordinación con la Fiscalía General del Estado y la Fiscalía Especializada en el Combate a la Corrupción, en este periodo se abrieron 14 carpetas de investigación en contra de varios servidores públicos que presuntamente fueron parte de hechos constitutivos de delito.

En suma, durante la presente Administración se formalizaron 19 denuncias ante las instancias competentes, lo que representa un avance histórico respecto a las administraciones anteriores y con ello se garantiza la aplicación de la ley y la lucha contra actos ilícitos desde todos sus frentes.

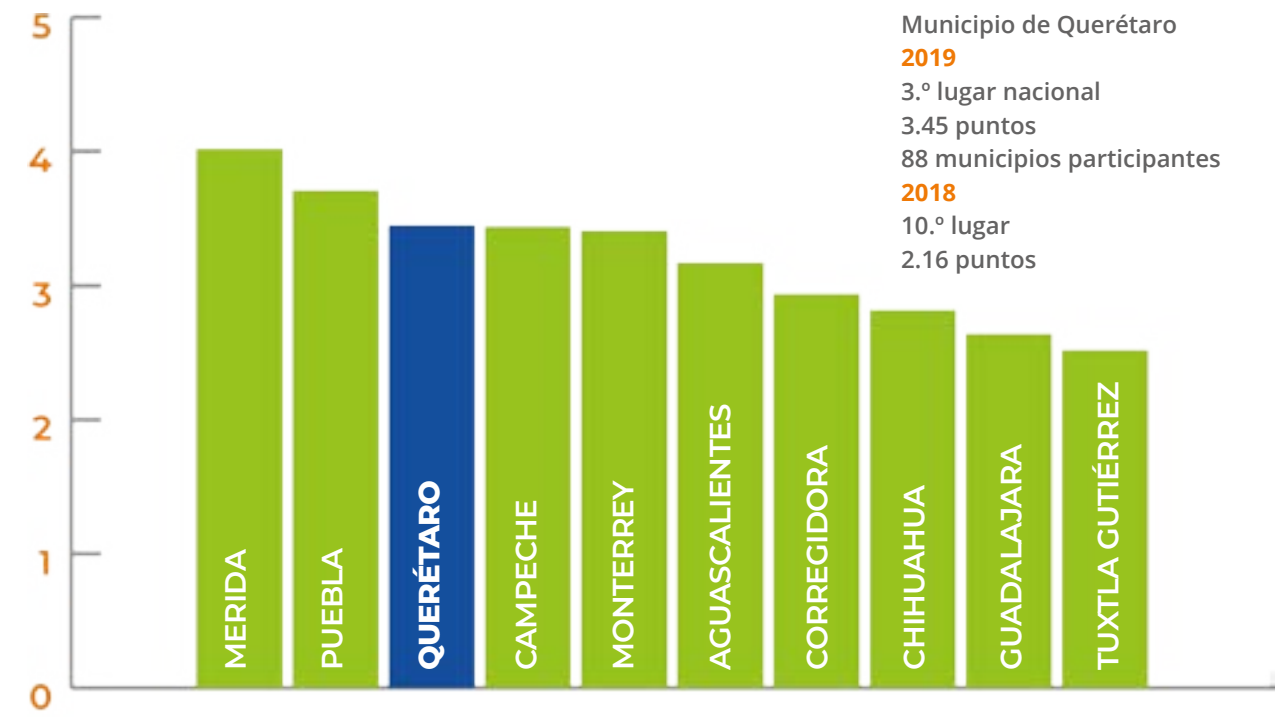


MEJORA REGULATORIA

La implementación de mecanismos y parámetros de evaluación de los procesos que intervienen en la emisión de regulaciones, trámites y servicios, tiene como propósito su agilización y reducción de los costos económicos y sociales, así como fomentar la competitividad y el empleo, y evitar actos de corrupción. En este sentido, el 23 de junio de 2020, el Observatorio Nacional de Mejora

Regulatoria dio a conocer los resultados de la evaluación anual del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria 2019, donde el Municipio de Querétaro ascendió desde el lugar 10 (2018) hasta el lugar 3 (2019).

Esto posiciona al municipio entre los tres mejores del país, que han trabajado en fortalecer su marco jurídico, reforzando sus instituciones e implementado herramientas y acciones encaminadas a la mejora y simplificación de sus trámites.



6º Lugar en Políticas | 9º Lugar en Instituciones | 4º Lugar en Herramientas

Resultados del Indicador Subnacional de Mejora Regulatoria 2019

Por su parte, la Comisión de Mejora Regulatoria ha dado seguimiento a los proyectos de las diferentes Dependencias, relacionados con la optimización y mejora de los trámites y servicios con los que se atiende a la ciudadanía.

En el periodo que se reporta, se concluyó el Programa Anual 2019 y fue aprobado el Programa Anual 2020 por el Consejo de Mejora Regulatoria, integrado por autoridades municipales y representantes de organismos del sector privado, académico y social. Entre los principales resultados del Programa 2019 está el proyecto denominado "Licencia de Construcción 4 en

1 y/o 5 en 1", donde el ciudadano, vía internet, obtiene cinco trámites a la vez: Dictamen de Uso de Suelo, Visto Bueno de Condominio, Claves Catastrales preasignadas, Certificados de Números Oficiales y la Licencia de Construcción, agilizando así los tiempos de entrega de trámites y servicios y reduciendo los requisitos.

Otro proyecto relevante que formó parte del Programa 2019 es el de "Licencias de Funcionamiento Punta a Punta", que puede realizarse totalmente en línea sin necesidad de desplazarse a ninguna de las oficinas de la Administración Municipal.

En diciembre de 2019, se aprobó la ampliación de los horarios de servicio al público a los 36,302 establecimientos que cuentan con Licencia Municipal de Funcionamiento y a los cuales se refieren los artículos 252 y 253 del Código Municipal de Querétaro.

Para facilitar a un mayor número de ciudadanos el pago de algunos servicios, así como la realización de trámites municipales de manera rápida y fácil, se instalaron 60 cajeros inteligentes en puntos estratégicos, entre los que se encuentran: Centro Cívico, las siete delegaciones, centros comerciales, plazas, mercados, centros culturales, paradas de transporte y juzgados cívicos.

CERTIFICADO PROSARE

El día 16 de octubre de 2019 el Municipio de Querétaro fue reconocido por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER) con el Certificado del Programa de Reconocimiento y Operación del Sistema de Apertura Rápida de Empresas (PROSARE), con una vigencia de tres años -la más larga que se ha obtenido hasta la fecha-, como reconocimiento a la agilidad de los trámites para abrir un negocio en 24 horas y no en las 72 horas que recomienda la CONAMER. Así mismo, se obtuvo una calificación de 90.2, una de las más altas en esta materia.

Para obtener el certificado mencionado, se analizaron 346 trámites y servicios de 18 dependencias municipales con el propósito de medir el costo económico social de estos. De esta manera se identificaron 43 trámites prioritarios que se detectaron como los más costosos para las y los ciudadanos, así como para el sector empresarial. Derivado de lo anterior, el Presidente Municipal emitió un Acuerdo de Simplificación que consiste en una serie de lineamientos internos para integrar las observaciones del diagnóstico al Programa Anual de Mejora Regulatoria del Municipio.

Como resultado de estos trabajos de análisis por parte de las diferentes dependencias municipales, se



lograron simplificar 113 trámites, lo que representa un 30% del total. Esta optimización se realizó a través de acciones como la fusión de trámites, la reducción de requisitos y la disminución de tiempos de respuesta, entre otros. Lo anterior se facilitó con el uso de herramientas tecnológicas que permitieron compartir la información entre las dependencias. De igual manera, aprovechando la tecnología, se implementaron más trámites en línea, los que suman 51.

Actualmente se está trabajando en la implementación del Expediente Electrónico Ciudadano, una herramienta tecnológica que facilitará la realización de los trámites y servicios, de tal manera que no sea necesario presentar más de una vez la documentación para trámites ante el municipio.

Adicionalmente, se crearon varias herramientas de mejora regulatoria como el Registro Municipal de Inspectores, Verificadores y Visitadores Domiciliarios, que contiene la información de los 93 servidores públicos facultados para realizar estas labores, la cual puede ser consultada por cualquier persona.

También se implementó el mecanismo de Protesta Ciudadana, el cual permite al interesado manifestarse cuando con acciones u omisiones el servidor público encargado del trámite o servicio niegue la gestión sin causa justificada, altere o incumpla con lo dispuesto en las cédulas del Registro Municipal de Trámites y Servicios. A la fecha se han ingresado y atendido un total de 10 solicitudes.

Por otro lado, se institucionalizó el uso de la Agenda Regulatoria semestral por medio de la cual se dan a conocer públicamente (a través de la página de internet del municipio) los asuntos que se someterán a la aprobación del H. Ayuntamiento. De esta manera, la Agenda analizó 22 regulaciones entre junio y noviembre de 2019; de diciembre 2019 a mayo 2020, con 44, y en el periodo de junio a noviembre de 2020 se consideran 29.

ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

A través de la Unidad de Transparencia y Acceso a la Información Pública se trabaja en el cumplimiento de las obligaciones y derechos en esta materia. De ahí que fueran atendidas en tiempo y forma el 100% de las 1,150 solicitudes de información que presentaron las y los ciudadanos.

Las dependencias que conforman la Administración Pública municipal -como sujetos obligados- han atendido un total de 3,100 requerimientos de solicitudes de información. Las secretarías que han recibido y atendido

el mayor número de peticiones al respecto son Desarrollo Sostenible, General de Gobierno y la de Administración.

Asimismo y de conformidad con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, durante los últimos cuatro trimestres se han reportado y actualizado en el Sistema de Portales de Obligaciones de Transparencia (SIPOT) de la Plataforma Nacional de Transparencia, las 99 fracciones que corresponden a la información que, por obligación, se deben publicar, lo que facilita la consulta y acceso de las y los ciudadanos a la información que generan, obtienen, adquieren, transforman o poseen las diferentes dependencias.

Para realizar este servicio público de manera eficiente, se impartieron seis capacitaciones en materia de Transparencia y Protección de Datos Personales a quienes laboran en las dependencias que integran la administración como sujetos obligados en lo que se refiere a la resolución y cumplimiento en la contestación de las solicitudes de información a través del Sistema de Solicitudes de Información del Estado de Querétaro (INFOMEX). Las obligaciones que por ley se deben publicar y la protección de datos personales en favor de las y los ciudadanos, cumplen con los requerimientos que la ley establece. Lo anterior fue posible con el apoyo de la Comisión de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro.

También se realizó la revisión y actualización de los Avisos de Privacidad con los que debe contar cada una de las dependencias, con la finalidad de garantizar que la ciudadanía conozca el tratamiento de sus datos personales, su protección y procedimientos con los que cuenta esta Administración Pública según lo establecen la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados y la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

A propósito de la contingencia sanitaria, se creó el apartado "InQrovid 19" en el sitio web del municipio, en donde se da a conocer información útil como las medidas de prevención, a la vez que se resuelven dudas específicas de los usuarios. Asimismo, se llevó a cabo la mejora y reestructura del apartado de Transparencia dentro de la página web del Municipio de Querétaro para facilitar la consulta de información de las diferentes dependencias de esta Administración Pública.

CONSERVACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA INFORMACIÓN HISTÓRICA Y ADMINISTRATIVA

Estudios Históricos. Nuevas Lecturas es una revista editada por el Archivo Municipal que cuenta con respaldo académico (indexada) por medio de la cual se difunden temáticas de índole histórica, antropológica y las relativas a todo estudio en ciencias sociales que sea relevante para el público en general. En esta publicación periódica participan investigadores de reconocido prestigio adscritos a instituciones de educación superior y a centros de investigación como el Instituto Nacional de Antropología e Historia.

Esta revista apareció por primera vez en enero 2003 con el título de Gaceta del Archivo Histórico Municipal hasta su edición número VIII, y fue en 2007 cuando adoptó el nombre de Estudios Históricos. Nuevas Lecturas para abrir el abanico temático. Su más reciente edición es la número XX, año XVI, con un tiraje semestral de 500 ejemplares y se distribuye gratuitamente en dependencias de gobierno, instituciones educativas y centros de investigación.

El Archivo Municipal es la unidad responsable de administrar, organizar, describir, conservar y divulgar la memoria documental institucional, así como de organizar y conservar los documentos oficiales correspondientes a los Archivos de Trámite, Concentración e Histórico que permiten contar con acervos actualizados que garanticen a la ciudadanía el acceso a la información, la transparencia y la rendición de cuentas.

En cumplimiento con la Ley Federal de Archivos (LFA) que establece en su artículo 12, fracción I, la forma y contenidos que se deberán contemplar en el Plan Anual de Desarrollo Archivístico (PADA), así como con la Ley General de Archivos que entró en vigor el 15 de junio de 2019; se creó el Programa Anual de Desarrollo Archivístico 2020 (PADA 2020), instrumento de planeación orientado a coadyuvar en el proceso de la administración de los archivos de los sujetos obligados, que se convertirá en la herramienta de los procesos de administración de los Instrumentos de Control y Consulta Archivística, aplicando las disposiciones en materia de archivos.

Respecto a la conservación y digitalización de la documentación histórica del Municipio de Querétaro, con el objetivo de preservar y difundir su patrimonio documental, en la Dirección del Archivo Municipal se encuadernan y digitalizan los acervos históricos que se coleccionan en la bibliohemeroteca para su mejor



protección, organización y fácil consulta, a efecto de favorecer la investigación y el resguardo de la memoria institucional del Municipio de Querétaro.

El material encuadernado y digitalizado hasta el momento representa el 82% del acervo documental del Archivo Histórico, entre este se encuentran La Gaceta Municipal, Actas de Cabildo del municipio que datan del año 1777, Diario de Debates y sus libros de Apéndices y Anexos; el encuadernado de periódicos locales como Diario de Querétaro, Noticias, AM, El Corregidor, Capital, Plaza de Armas, así como del periódico oficial de Gobierno del Estado La Sombra de Arteaga. Además, se encuadernaron 375 libros de Actas del Registro Civil Municipal.

Los documentos digitalizados se encuentran en el nuevo portal del Municipio de Querétaro: <http://www.municipiodequeretaro.gob.mx> para facilitar su consulta y así coadyuvar al derecho a la información de la ciudadanía, así establecido en el artículo 6 constitucional.

REFORMAS A ORDENAMIENTOS MUNICIPALES

Con el objetivo de brindar las herramientas normativas y jurídicas a las dependencias municipales, se realizó la actualización y en algunos casos la creación del Marco Normativo Municipal, cuya principal línea de acción consiste en actualizar el Sistema Jurídico

Municipal, incorporando los tres pilares del gobierno: la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana. Después de una exhaustiva revisión del marco normativo municipal vigente, que tuvo lugar del 1 de julio de 2019 al 30 de junio de 2020, se autorizó la reforma de nueve ordenamientos municipales y se aprobó la creación de cuatro reglamentos.

NO.	REFORMA A ORDENAMIENTOS MUNICIPALES
1	Reforma a los artículos Tercero y Cuarto Transitorios del Acuerdo sobre diversas disposiciones del Reglamento del Sistema de Protección Integral de Niñas, Niños y Adolescentes del Municipio de Querétaro.
2	Reforma a diversos artículos del Reglamento del Instituto Municipal para Prevenir y Eliminar la Discriminación.
3	Reforma los artículos 252 y 253 del Código Municipal de Querétaro.
4	Reforma del Reglamento de Construcción para el Municipio de Querétaro.
5	Reforma al artículo 29 del Reglamento de Justicia Administrativa para el Municipio de Querétaro.
6	Reforma a diversas disposiciones del Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro.
7	Reforma a diversas disposiciones del Código Municipal de Querétaro y del Reglamento de Protección Civil del Municipio de Querétaro.
8	Reforma al Reglamento para el Otorgamiento de Preseas y Celebración de Homenajes Póstumos en el Municipio de Querétaro.
9	Reforma a diversas disposiciones del Reglamento Interior del Ayuntamiento de Querétaro.

NO.	CREACIÓN DE REGLAMENTOS MUNICIPALES
1	Reglamento para la Movilidad y el Tránsito del Municipio de Querétaro.
2	Acuerdo que aprueba el Reglamento Interior de la Coordinación de Delegaciones e Institutos Desconcentrados del Municipio de Querétaro.
3	Reglamento del Comité de Atención y Prevención de Casos de Acoso y Hostigamiento Sexual del Municipio de Querétaro.
4	Acuerdo que aprueba el Reglamento Orgánico de la Secretaría de Seguridad Pública del Municipio de Querétaro.

PROGRAMA 10

ADMINISTRACIÓN ÓPTIMA Y FINANZAS SANAS

Este programa se creó para incrementar y optimizar los recursos públicos, a través de la implementación de sistemas y mecanismos tecnológicos y administrativos para su eficaz manejo y evaluación.



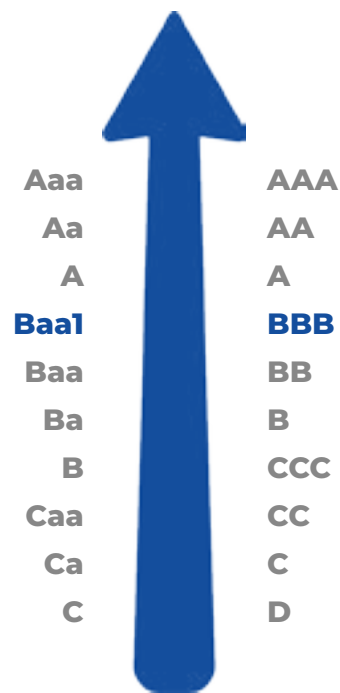
SOLIDEZ Y AUTONOMÍA FINANCIERA

A pesar del escenario económico adverso derivado de la pandemia, esta Administración mantiene las finanzas sanas y sin necesidad de contratar deuda. No obstante el lento crecimiento económico en México y las reducciones en las transferencias federales, el municipio sigue adelante llevando a cabo adecuaciones presupuestales que privilegian las obras y acciones que reactivan la economía.

Para muestra el pasado 27 de abril, la calificadora Moody's publicó la actualización del análisis crediticio del Municipio de Querétaro, asignándole la calificación Baa1/Aa1.mx que representa: fuertes prácticas de administración, altos niveles de ingresos propios y de márgenes operativos. Los ingresos propios representan 56% de los ingresos totales y una posición libre de deuda y fuertes niveles de liquidez. Por su parte, la calificadora Standard & Poor's confirmó la calificación crediticia a escala global de BBB y en escala nacional de mxAA+ para el Municipio de Querétaro.

CALIFICACIONES CREDITICIAS MUNICIPIO DE QUERÉTARO 2020

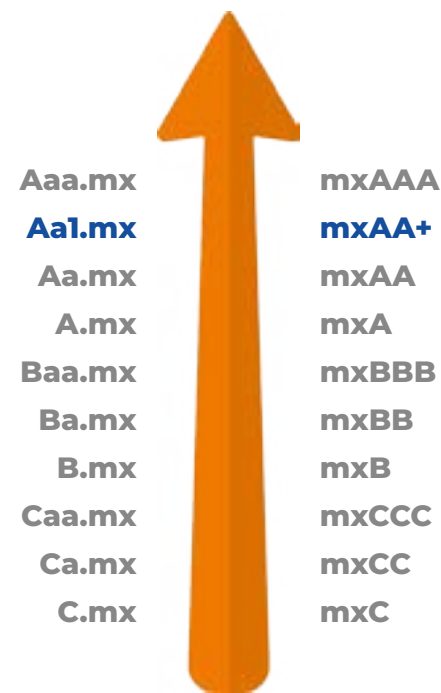
ESCALA GLOBAL



MOODY'S

STANDARD & POOR'S

ESCALA NACIONAL



MOODY'S

STANDARD & POOR'S

El valor de las calificaciones crediticias asignadas radica en la certidumbre y confianza que se brinda a las y los ciudadanos respecto al manejo de los recursos públicos, así como a potenciales inversionistas.

La Secretaría de Finanzas, como responsable de la administración financiera, ha diseñado e implementado estrategias y acciones para eficientar la Hacienda Municipal, lo que ha generado la solidez y autonomía financiera de la que actualmente goza el Municipio de Querétaro. Las estrategias implementadas han tenido como premisa fundamental no incrementar en perjuicio de los ciudadanos ninguna contribución municipal, garantizando que durante la presente Administración, no se crearán nuevos impuestos.

En ese sentido, los esfuerzos radican en la aplicación de adecuadas políticas de ingresos y gasto, haciendo un eficaz y eficiente manejo de los recursos municipales y optimizando el ejercicio de los mismos; y por lo tanto generando las condiciones para el logro

y cumplimiento de los objetivos que se ha planteado esta Administración.

Como se mencionó anteriormente (y es importante enfatizarlo), el 56% de los ingresos municipales son propios, lo que permite tener autonomía financiera y depender en menor medida de las transferencias federales, posicionando al Municipio de Querétaro como un referente nacional de buenas prácticas financieras.

La sólida recaudación tributaria es reflejo de la confianza de las y los ciudadanos en el manejo de los recursos públicos por parte de esta Administración. Es importante destacar que en 2019 se regularizaron en sus pagos 10,267 claves catastrales, lo que permitió reducir la cartera vencida en un 21%.

Para facilitar a la ciudadanía el cumplimiento de sus contribuciones municipales, se abrieron otros centros de pago adicionales como: tiendas de conveniencia, sucursales bancarias y la red de cajeros Inteligentes CERCA, lo que suma un total de 15,704 puntos de recaudación.



POLÍTICA DEL GASTO PÚBLICO CON SENTIDO SOCIAL

Es prioridad de esta Administración la ejecución de obras y programas que estén enfocados en mejorar la calidad de vida de las y los ciudadanos. En este sentido se dio prioridad al recurso destinado al gasto social, destacando los siguientes rubros:

I. Seguridad Pública:

Con una inversión histórica de 936.11 millones de pesos, destinados principalmente a la construcción y total equipamiento del C4, así como al incremento de un 10% en las prestaciones salariales de los policías, estructurando un seguro de vida para ellos y la seguridad de sus familias. Con lo anterior, el municipio se coloca a la vanguardia en temas de seguridad pública, a nivel nacional.

II. Desarrollo Humano y Social:

En línea con la política social de este gobierno municipal, se destinaron 162 millones de pesos en la atención a las y los ciudadanos por los efectos provocados por la pandemia COVID-19, implementando el Programa Emergente a la Población Económicamente

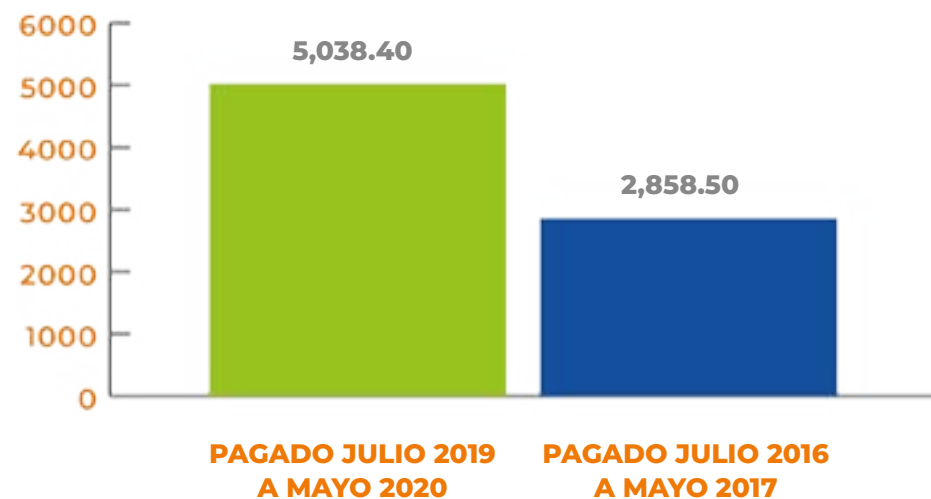
Activa, con un apoyo de 4 mil pesos para 15,000 ciudadanos. También se puso en marcha el Programa de Apoyo Temporal Ciudadano, con una inversión de 25 millones de pesos para dar empleo temporal a 2,000 ciudadanos afectados por la contingencia sanitaria. Cabe mencionar que para la adquisición de 7,500 pruebas validadas de COVID-19 se asignó un presupuesto de 13 millones de pesos. Sumado a lo anterior, se apoyó a 75,000 familias consideradas como población vulnerable, proporcionándoles apoyos alimentarios. Por otro lado, en concordancia con el PMD 2018-2021, se destinaron 11.5 millones de pesos en becas para estudiantes y 8.3 millones de pesos en apoyos para vivienda. Asimismo, se destinaron 17.7 millones de pesos para el fortalecimiento de las mujeres mediante el programa "Con ellas, hacemos la diferencia".

III. Servicios Públicos:

Se llevó a cabo una inversión sin precedente al destinar 258 millones de pesos en mejoramiento urbano, mantenimiento y restauración de parques y jardines, limpieza de calles y brigadas de bacheo.

En comparación con el segundo año de la administración anterior, el gasto social se incrementó en 76.3%, lo que representa 2,179 millones 858 mil pesos más, destinados a obras y proyectos sociales.

COMPARATIVO GASTO SOCIAL 2º AÑO DE GESTIÓN



GASTO SOCIAL DESTINADO A INVERSIÓN PÚBLICA

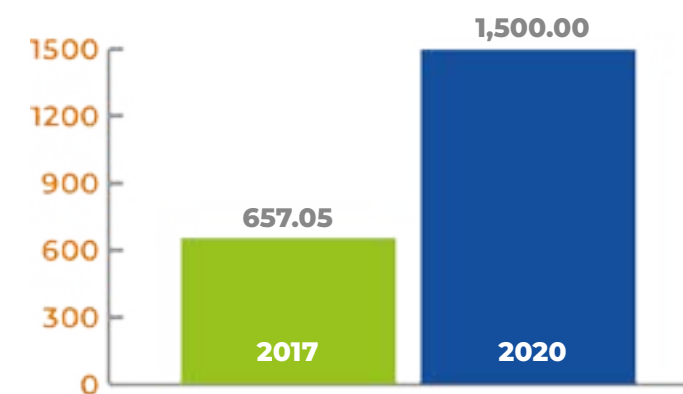
En materia de inversión pública, las políticas de control presupuestal están orientadas a la planeación de las obras y servicios que son prioritarios para las y los ciudadanos del Municipio de Querétaro, a quienes se dio a conocer trimestralmente, a través de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público, las obras, servicios públicos y acciones en los que se han invertido los recursos federales.

Por su parte, el programa de obras y acciones registró un incremento en el Presupuesto de Egresos, al pasar de 657

millones 47 mil pesos en el Ejercicio Fiscal 2017 a 1 mil 500 millones de pesos en 2020, privilegiando así el gasto social y atendiendo las necesidades y demandas de los habitantes del municipio, en cumplimiento con los compromisos adquiridos y plasmados en el PMD 2018-2021.

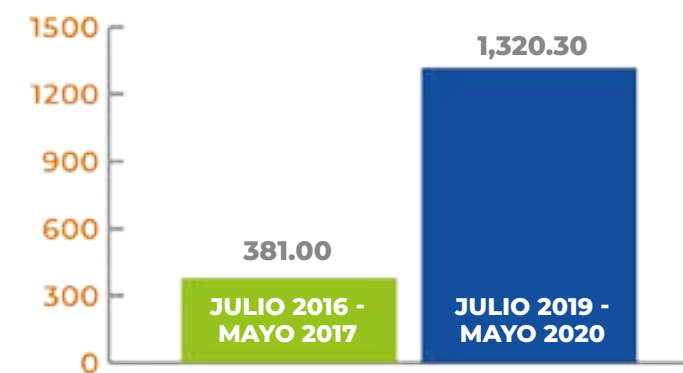
Destacan por su relevancia y beneficio a la población, la construcción del Viaducto Poniente con 2.7 kilómetros de un segundo piso (730 millones 701 mil de pesos), el sistema pluvial y re-ingeniería vial en Av. Pie de la Cuesta (263 millones 624 mil pesos), el Centro de Comando Policial C4 (233 millones 508 mil pesos) y más de 600 millones de pesos en mantenimiento de las distintas vialidades del municipio.

COMPARATIVO DE INVERSIÓN PÚBLICA



En el periodo que se informa (julio 2019-mayo 2020), se destinaron 2 mil 527 millones de pesos (de los cuales el 96.09% es recurso de procedencia municipal y 3.91% corresponde a recursos transferidos por la Federación y el Gobierno del Estado) para educación,

recreación social, infraestructura pluvial, drenaje y agua potable, urbanización, pavimentación e imagen urbana, reencarpetado y vialidades, prevención, desarrollo social y cultural, salud y electrificación, así como fortalecimiento de la seguridad pública.

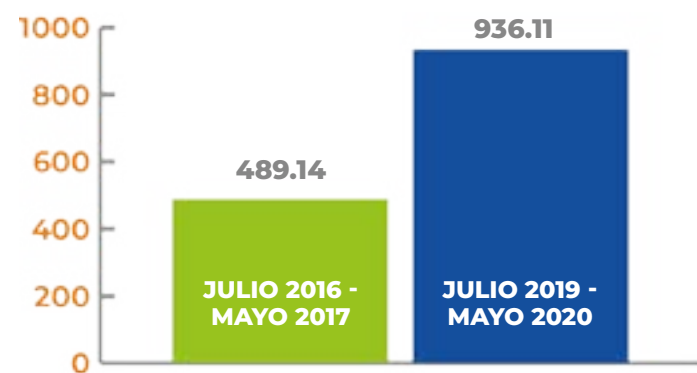


En materia de gasto social es importante destacar que durante el segundo año de gestión, la presente Administración superó en un 170% a la Administración Municipal 2015-2018.

En el rubro de la seguridad pública se realizó una inversión de 936 millones de pesos en equipamiento, construcción de infraestructura, prevención del delito y el fortalecimiento de la seguridad pública.



**COMPARATIVO EJERCIDO EN OBRA PÚBLICA
2DO AÑO DE GESTIÓN**



ARMONIZACIÓN CONTABLE AL 100%

El Municipio de Querétaro se encuentra con un nivel de cumplimiento del 100% en cuanto a las disposiciones impuestas en la Ley General de Contabilidad Gubernamental, así como a las recomendaciones del Consejo Nacional de Armonización Contable (CONAC) y del Consejo Estatal de Armonización Contable del Estado de Querétaro; lo que da cuenta de los mecanismos de transparencia y rendición de cuentas implementados con este propósito.

TRANSPARENCIA, RENDICIÓN DE CUENTAS Y FISCALIZACIÓN

La actual Administración, teniendo como pilar fundamental la transparencia en el manejo de los recursos públicos y en concordancia con el derecho a la información pública, ha creado las herramientas

tecnológicas para facilitar a la ciudadanía el acceso a la información sobre el manejo de las finanzas públicas municipales, como es el Portal de Transparencia Fiscal.

Como resultado de estos esfuerzos, el Municipio de Querétaro se ubicó entre los tres primeros municipios capitales con la mejor calificación a nivel nacional, con un nivel alto en Transparencia Fiscal, y en el rubro de Rendición de Cuentas se posicionó en el primer lugar del indicador evaluado por ARegional, consultora de Análisis Económico y de Finanzas Públicas para Estados y Municipios.

En congruencia con lo anterior, y respecto a los informes de Resultados de la Fiscalización Superior a la Cuenta Pública, esta dependencia municipal responsable de las finanzas públicas no tuvo importes pendientes de reintegrar, ni observaciones que generaran procesos de presunta responsabilidad, contando con dictámenes sin salvedad respecto al ejercicio de los recursos federales y la aplicación de las disposiciones legales.

TECNOLOGÍA PARA UNA MEJOR ATENCIÓN CIUDADANA

La implementación de tecnología de punta para mejorar los procesos y servicios públicos es imprescindible para garantizar la atención de las y los ciudadanos, en tiempo y forma, en la realización de los trámites y servicios municipales.

En este periodo se incorporaron y mejoraron 14 trámites en línea a través de la herramienta digital "Punta a Punta", disponible las 24 horas del día durante los 365 días del año, que comprende los procesos de: registro inicial de datos, pago, atención y emisión de resoluciones; lo anterior sin necesidad del contacto presencial con algún funcionario del municipio, coadyuvando de esta forma con los más altos estándares de transparencia y eficiencia.

SISTEMA MUNICIPAL DE EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO (SEDMQRO)

Es importante señalar que desde el inicio de la presente Administración se ha trabajado con el modelo de Gestión para Resultados (GpR) y tanto este como el Sistema de Evaluación de Desempeño (SED) se han fortalecido en razón de que todas las dependencias trabajan y fijan sus objetivos y metas con base en este modelo, el cual está alineado totalmente al Plan Municipal de Desarrollo (PMD) 2018-2021; a fin de garantizar la eficiencia, eficacia y efectividad en el uso de los recursos públicos y conducirlos hacia la atención directa de las necesidades plasmadas por la ciudadanía.

Los 10 programas presupuestales derivados del Plan Municipal de Desarrollo han sido evaluados



de manera trimestral, a través del Sistema de Evaluación de Desempeño del Municipio de Querétaro (SEDMQRO), el cual se alimenta de la información generada por todas las dependencias municipales, dando seguimiento a los indicadores de desempeño (estratégicos y de gestión), que se establecieron con base en los objetivos y metas plasmados en la Matriz de Indicadores para Resultados (MIR), misma que fue construida conjuntamente con todas y cada una de las dependencias mediante el proceso de planeación del Ejercicio 2019-2020.

En el periodo que se informa, se han realizado cinco Evaluaciones Específicas de Desempeño basadas en Indicadores Estratégicos y de Gestión; en su momento, los resultados de cada una han sido publicados en el portal de

PERIODO ABRIL - JUNIO 2020



Transparencia del Municipio de Querétaro, en cumplimiento con el principio de máxima publicidad y transparencia.

SISTEMA DE INDICADORES DE DESEMPEÑO (SINDES)

Respecto al Programa Sistema de Indicadores de Desempeño (SINDES), el 13 de noviembre de 2019 fue ratificado el reconocimiento de "Nivel Avanzado" del programa SINDES, correspondiente al primer semestre de 2019; de la misma manera se obtuvo la ratificación para el segundo semestre del mismo año. Como reconocimiento a este esfuerzo, el 5 de julio de 2020 se notificó por parte de la Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Condados (ICMA) que el Municipio de Querétaro, por cuarto año consecutivo, va a refrendar el máximo reconocimiento de "Nivel Avanzado" del programa SINDES durante la participación correspondiente al 2do. semestre de 2019.

AGENDA CIUDADANA 2018-2021

Con el objetivo de consolidar una nueva relación entre la sociedad y el gobierno, a través de la participación ciudadana organizada, y con ello aumentar la confianza

de la sociedad, fue firmada la carta compromiso de la Agenda Ciudadana 2018-2021 en conjunto con el Observatorio Ciudadano, en la cual se establecieron cinco temas principales orientados a diagnosticar tanto la fortaleza institucional como el desempeño operativo y financiero de los programas gubernamentales: Integridad en el Servicio Público, Seguridad Pública, Equidad de Género, Combate a la Pobreza y Cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y Recaudación y Ejercicio del Gasto Público; mismos que fueron integrados al Plan de Trabajo de la Administración Municipal de Querétaro.

Como resultado se realizaron tres evaluaciones de seguimiento a la Agenda Ciudadana del Municipio, en los meses de marzo y diciembre de 2019 y enero de 2020, en cumplimiento del acuerdo establecido con el Observatorio Ciudadano.

Durante el segundo año de la presente Administración, destacó el trabajo coordinado con los sectores académico, económico y sociedad civil, a fin incidir de manera proactiva y positiva en todos los temas públicos, tomando como base de estos trabajos una metodología establecida para cada una de las evaluaciones, mismas que se hicieron públicas en un marco de transparencia y rendición de cuentas.



Evaluación Ciudadana

MUNICIPIO DE QUERÉTARO, QRO. SEGUNDO SEMESTRE 2019

MBA F. Alejandro Vargas C.
Director de Análisis y Evaluación



QUERÉTARO

— MUNICIPIO —

“Esta (obra, programa o acción) es de carácter público, no es patrocinado ni promovido por partido político alguno y sus recursos provienen de los ingresos que aportan todos los contribuyentes. Está prohibido el uso de esta (obra, programa o acción) con fines políticos, electorales, de lucro y otros distintos a los establecidos. Quien haga uso indebido de los recursos de esta (obra, programa o acción) deberá ser denunciado y sancionado de acuerdo con la ley aplicable y ante la autoridad competente”.