



COSMOS
REVISTA DIGITAL

Noviembre 2020 - No.5

LA JUSTICIA EN **QUERÉTARO**

Página web: www.cosmos.segobqueretaro.gob.mx

ÍNDICE

CONSEJO EDITORIAL	3
QUERÉTARO ES EJEMPLO DE DESARROLLO Y AVANCE EN JUSTICIA.....	4
COSMOS REFERENTE NACIONAL EN PROFESIONALIZACIÓN	8
BREVES COSMOS	14
QUERÉTARO, UN CASO DE ESTUDIO OBLIGADO EN JUSTICIA PENAL	18
ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN JUSTICIA PENAL, UN EJERCICIO INÉDITO EN EL PAÍS .	24
QUERÉTARO, EL ESTADO CON EL AVANCE MÁS PROFUNDO EN JUSTICIA PENAL	28
SABÍAS QUE.....	33

CONSEJO EDITORIAL

Mtro. Juan Martín Granados Torres / Presidente

Secretario de Gobierno del Estado de Querétaro

Enlace Operativo y de Coordinación de la Comisión Cosmos

Mtro. Rogelio Flores Pantoja / Secretario Ejecutivo

Director del Instituto de Estudios Constitucionales del Estado de Querétaro

Mtro. Luis Eduardo Alverde Montemayor / Vocal

Rector de la Universidad Anáhuac campus Querétaro

Mtro. José Antonio Gurrea Colín / Invitado

Director general de EnLaLupa.com



QUERÉTARO ES EJEMPLO DE DESARROLLO Y AVANCE EN JUSTICIA

La Entrevista con: **Jeremy Williammee**



• *Director, Oficina de Gobernanza, Derechos Humanos y Seguridad Ciudadana, USAID México.*

1. ¿Cuál es su impresión del estudio Hallazgos que elabora desde hace siete años la organización ciudadana México Evalúa?

Desde USAID nosotros apoyamos a México Evalúa a través de un proyecto que se llama “Alianzas por Análisis y Comunicación” y, para nosotros, la sociedad civil, especialmente las organizaciones de la sociedad civil como México Evalúa que manejan datos duros sobre el desempeño del Sistema de Justicia Penal es sumamente importante porque seguramente queremos abrir los datos de los gobiernos y detectar dónde están las buenas prácticas en los Sistemas de Justicia y seguramente en algunas áreas del país.

Todavía hay mucho trabajo por hacer, pero, por otro lado, por ejemplo, en Querétaro, hay buenas prácticas, ejemplos de colaboración interinstitucional y otros logros que nosotros podríamos compartir entre

nuestras contrapartes en diferentes partes del país y entonces para nosotros lo importante de este estudio para nosotros es realmente es abrir un espacio de diálogo para discutir lo que está funcionando y lo que tenemos que mejorar en el Sistema de Justicia Penal.

2. ¿Cuál es la trascendencia de que el estado de Querétaro haya obtenido el primer lugar del ranking nacional en dicho estudio por tercer año consecutivo?

Para nosotros lo interesante de Querétaro son dos cosas: uno es la colaboración institucional como en el trabajo día a día, desde la policía que está en la calle tomando una denuncia hasta los ministerios públicos que están investigando y esto es sumamente importante, pero en Querétaro hay algo más allá, que es el marco legal, entonces siempre nosotros hablamos de la sostenibilidad de nuestras intervenciones y seguramente es muy importante cuando los actores principales en un periodo de tiempo están trabajando juntos, pero creo que en Querétaro a través de estas reformas legales podría ser un ejemplo de sostenibilidad entre las diferentes administraciones de gobierno también, entonces esperemos que esto es lo que veremos en los años que vienen.



Lo que demuestra este posicionamiento de Querétaro, es que el estado de Querétaro sigue avanzando en el desarrollo del sistema, entonces no es simplemente decir que tenemos un sistema que está funcionando, siempre hay cosas para mejorar y las autoridades en Querétaro siempre están tratando de identificar donde están las oportunidades para mejorar el sistema, para dar justicia abierta a la ciudadanía y para acerca las policías a la ciudadanía también, entonces por esto creo que es un ejemplo del desarrollo, del diseño de un sistema que todavía está en proceso pero que está mejorando cada año.



3. Específicamente desde su experiencia ¿Qué percepción tiene de Cosmos?

Lo interesante de Cosmos y de hecho, la primera vez que vi el sistema de Cosmos fue hace dos años aproximadamente y para mí, lo interesante, es realmente como funciona este

consejo de Cosmos y que todos los líderes de las diferentes instituciones

de justicia están allá alrededor de la mesa para platicar sobre el desempeño del sistema actual, con los datos actualizados de todas las partes y esto, para nosotros, es algo que estamos enfocando en nuestros proyectos para otros estados que están interesados en trabajar con USAID.



USAID

FROM THE AMERICAN PEOPLE

Nosotros hemos visto que realmente todo este sentido de colaboración es fundamental para hacer un sistema de justicia más eficiente y también que respete los derechos humanos de los acusados y seguramente las víctimas también.

4. ¿Cuáles son las áreas de oportunidad que debe visibilizar y trabajar el modelo Cosmos en Querétaro?

Lo que nosotros vimos es que hay una oportunidad en Querétaro para mejorar los vínculos entre el nuevo sistema de justicia cívica, que está enfocado en todas las faltas administrativas y el sistema de justicia penal. Hay muchas oportunidades

para compartir información y también para cambiar las interacciones entre policías y comunidades.

Por supuesto en Querétaro, más allá de esto, felicidades por todo el trabajo de la administración actual en Querétaro, pero seguramente vamos a ver un cambio en la administración y yo creo que esto es sumamente importante para ver cómo todo el trabajo que han hecho a lo largo de los años puede seguir en la nueva administración y nosotros vamos a estar pendientes para ver esto y seguramente queremos seguir trabajando con Querétaro para compartir estas buenas prácticas a otras áreas del país

COSMOS

Referente Nacional en profesionalización

Reportaje Especial



El director de Promoción y Desarrollo Social y de Gobierno del Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales (CONOCER), Rodrigo Castañeda Cerbón, en representación de Rodrigo Rojas Navarrete, titular de dicho organismo, reconoció el esfuerzo que ha hecho la Comisión Cosmos, a través de la Subcomisión

de Capacitación para buscar la certificación de sus operadores.

En el marco de la presentación formal de los Estándares de Competencia autorizados por CONOCER para su publicación en el Diario Oficial de la Federación y la entrega de constancias del Diplomado Cosmos a operadores, Castañeda Cerbón

expuso que la relevancia de que operadores del Sistema de Justicia y Seguridad obtengan este certificado de competencia laboral en el CONOCER, radica en que serán servidores públicos con mayor nivel de desempeño en sus funciones, en beneficio de las y los usuarios.

“Manifestamos nuestro beneplácito por la entrega de certificados que se realiza a operadores del Sistema Cosmos, expresamos nuestras más sinceras felicitaciones a quienes están recibiendo un certificado de competencia laboral, pues sabemos que cada certificado en el CONOCER es una historia de esfuerzo y dedicación de personas que buscan alcanzar

un mayor nivel de desempeño en su trabajo cotidiano”, indicó.

Expuso que, con la certificación de los operadores se robustecerán los trabajos institucionales en materia procedimental, de actuación y de comportamiento en los servicios ofrecidos, dentro de los organismos que integran los sistemas de seguridad y justicia, beneficios que serán recibidos por la ciudadanía queretana.

Luego de recibir un ejemplar de la publicación del Diario Oficial de la Federación con los cinco estándares de competencia de Cosmos, el secretario de Gobierno, Juan Martín Granados Torres, señaló que con este nuevo logro



se puede afirmar que todas las líneas estratégicas de Cosmos: tecnología marco jurídico y capacitación, son un referente nacional.

Explicó que el marco jurídico permitió instituir la coordinación institucional en materia de justicia penal que se ha cristalizado con buenos resultados; el desarrollo de sistemas tecnológicos ha sido reconocido en el escenario mundial por Airbus y Oracle; ahora en el tema de capacitación, indicó que ya es posible hablar de la pedagogía Cosmos, pues ahora es posible transmitir ese conocimiento a nivel nacional.

“La reciente publicación en el Diario Oficial de la Federación publicada el día 28 de octubre de los cinco estándares de competencia Cosmos, así como los reconocimientos que se han entregado por parte de los cursos para formar capital humano, que conocemos como Diplomado Cosmos, nos han permitido usar el mismo lenguaje en el modelo y entender todos los términos y palabras que utilizamos, todos logramos la misma comprensión, y es así como alcanzamos la sistematicidad, la integralidad y la unicidad que distingue al sistema acusatorio oral”, enfatizó.

Con la publicación de los estándares de competencia, las normas técnicas y procesos habituales en la operación del Sistema Penal Acusatorio del estado de Querétaro están a disposición de cualquier persona que desee saber cómo se trabaja conforme a la metodología Cosmos. Los cinco estándares publicados son los siguientes:

1. EC1271 - Estándar desarrollado por el Grupo Técnico del Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda (MADD) de la Fiscalía General: Atención inicial al usuario para la recepción de la denuncia conforme al Modelo de Atención Diferenciada de la Demanda.

2. EC1272 - Estándar desarrollado por el Grupo Técnico del Modelo de Atención por Expectativas (MAE) conocido a nivel nacional como MASCC: Revisión de las carpetas de investigación para analizar la procedencia de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en materia penal.

3. EC1273 - Estándar por el Grupo Técnico de Medidas Cautelares (UMECA): Aplicación de Técnicas para el desarrollo del Plan de Supervisión de Obligaciones Judiciales en Libertad.

4. EC1274 - Estándar desarrollado por el Grupo Técnico del Centro de Información y Análisis para la Seguridad (CIAS-CQ): Atención telefónica a solicitudes a través de la línea 9-1-1, conforme al Modelo Cosmos.

5. EC1275 - Estándar desarrollado por el Grupo Técnico del Modelo de Justicia para Adolescentes (MJA): Dirección de las necesidades de protección integral de la persona adolescente a quien se atribuya la realización de una conducta tipificada como delito por las leyes penales y activación de los operadores asistenciales correspondientes.

En el mismo evento semipresencial, se entregaron constancias representativas del Diplomado Cosmos de Gestión de Habilidades Interpersonales, mismo

que ya concluyó la primera generación conformada por 942 operadores de todos los modelos de operación, a fin de mejorar los procesos de atención al usuario.

De igual forma, se hizo entrega de certificaciones a 19 operadores del Instituto de la Defensoría Penal Pública en los estándares EC0217 y EC0301; a 29 operadores del Centro de Capacitación, Formación e Investigación para la Seguridad (CECAFIS) en los estándares EC0076 y EC0105 y a 5 operadores de la Comisión Estatal del Sistema Penitenciario en el estándar EC1104.

Cabe hacer mención que estuvieron presentes el Fiscal General de Querétaro, Alejandro Echeverría Cornejo; el secretario de Seguridad Ciudadana, Juan Marcos Granados Torres; el Comisionado Estatal del Sistema Penitenciario, Miguel Ángel Contreras Álvarez y el titular de la Comisión Cosmos de Capacitación, Marco Bárcenas Puga,

quien ha asumido la responsabilidad de encabezar estos esfuerzos para consolidar el tema de profesionalización y certificación en Cosmos.

Asimismo, asistieron los coordinadores de modelos y titulares de las subcomisiones Cosmos, así como los secretarios de Seguridad Pública de los municipios de Corregidora, El Marqués, San Juan del Río, Pedro Escobedo y Huimilpan, y considerando las medidas de salubridad con motivo de la pandemia por la COVID-19, se conectaron de manera virtual los operadores que han sido parte de estos procesos de capacitación y certificación.



MEDIDAS QUE ENTRARON EN VIGOR



CENTROS COMERCIALES

OCUPACIÓN

30%



Cierre de establecimientos comerciales a las **20:00 horas**, con un aforo de **30%** y solo una persona por familia.



RESTAURANTES, CAFETERÍAS

Cierre de restaurantes y cafeterías a las **22:00 horas** de lunes a sábado, manteniéndose cerrados los domingos al público en general. Pudiendo ofrecer servicio a domicilio.



VENTA DE ALCOHOL

En envase abierto o cerrado, hasta las **22:00 horas** de lunes a sábado, sin venta los domingos



ESPACIOS PÚBLICOS

OCUPACIÓN

30%



Reducción de aforos en espacios públicos al **30%**. Uso obligatorio de cubreboca.



EVENTOS MASIVOS O SOCIALES

Prohibición de eventos masivos o sociales; bodas, bautizos o fiestas, de más de **100 personas**. Suspendidos conciertos, parques de diversiones, balnearios y ferias.



REUNIONES PARTICULARES

Limitar las reuniones particulares donde no se cumpla la sana distancia de **1.5 metros** por persona.



CUBREBOCA

Uso obligatorio de cubreboca en espacios públicos, incluyendo el transporte público.

covid19.queretaro.gob.mx

SI PRESENTAS SÍNTOMAS, LLAMA AL **442 101 5205**

• IDENTIFICA RIESGO • MANTÉN SANA DISTANCIA • USA CUBREBOCA • LÁVATE LAS MANOS • NO HAGAS FIESTAS

Para obtener **tu resultado de la prueba** de "COVID-19", llama después de **48 a 72 horas**, al **442 101 5205** y marca la **opción 5**.

¿CÓMO PREVENIR EL CONTAGIO?



**Mantén sana
distancia**



**Lávate las manos
constantemente**



**Uso correcto de
cubrebocas**



**No saludar de
mano, ni besos**



**Usa gel antibacterial
al 70% de alcohol**



RECUERDA

**NO reuniones , ni fiestas
con más de 10 personas**

BREVES COSMOS



BREVE 1

Por invitación de la Secretaría de Gobernación del Gobierno de México, el Mtro. Juan Martín Granados Torres, secretario de Gobierno del estado de Querétaro, participó en la Capacitación para la actuación policial en el Sistema Penal Acusatorio, organizado por la Unidad de Apoyo al Sistema de Justicia de la Secretaría de Gobernación, con el objetivo de impactar en la adecuada formación en más de 2 mil elementos de la Guardia Nacional, que estuvieron presentes de manera virtual.

El secretario de Gobierno participó en la mesa de derechos humanos titulada “Principios Generales y rectores en el Sistema Acusatorio”, en donde expuso el modelo policial que se ha trabajado conforme a la sistematización,

integralidad y unicidad que distingue al modelo Cosmos para la operación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del estado de Querétaro.

Señaló que una de las buenas prácticas que ha dado resultados en la entidad queretana, es la coordinación institucional que considera a más de 6 mil 500 operadores de justicia, incluyendo a los elementos policiales tanto estatales como municipales, de tal forma que, como agentes de seguridad, trabajan de manera sistémica y mediante acuerdos institucionales con la Fiscalía General para establecer la entrega del registro del protocolo del primer respondiente, con el apoyo de herramientas tecnológicas.

BREVE 2



Del 22 al 25 de noviembre se celebró el Primer Foro Internacional: La Innovación en la Justicia, auspiciado por la organización ciudadana México Evalúa y la Fundación Friedrich Naumann para la Libertad, a fin de generar un espacio de diálogo único en su tipo con más de 60 expertos y especialistas de 20 países que abonaron las buenas prácticas que han desarrollado conforme a su experiencia para simplificar la justicia.

El foro se integró con paneles, conferencias magistrales y charlas enfocadas a la modernización y la aplicación de tecnologías en servicio a la justicia, por lo que se contempló la participación del estado de Querétaro a través del modelo Cosmos para la operación del Sistema de Justicia Penal



Acusatorio, que aportó sus prácticas innovadoras en Justicia, Seguridad y Sistema Penitenciario.

Este evento también contó con el apoyo del Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM; la Embajada de Francia en México: la Barra Mexicana de Abogados; el Instituto para el Fortalecimiento del Estado de Derecho (IFED); la Iniciativa de Transparencia y Anticorrupción de la Escuela de Gobierno y Transformación Pública, del Instituto Tecnológico de Monterrey; Due Process of Law Foundation y el Centro de Estudios de Justicia para las Américas de la Organización de los Estados Americanos.



BREVE 3

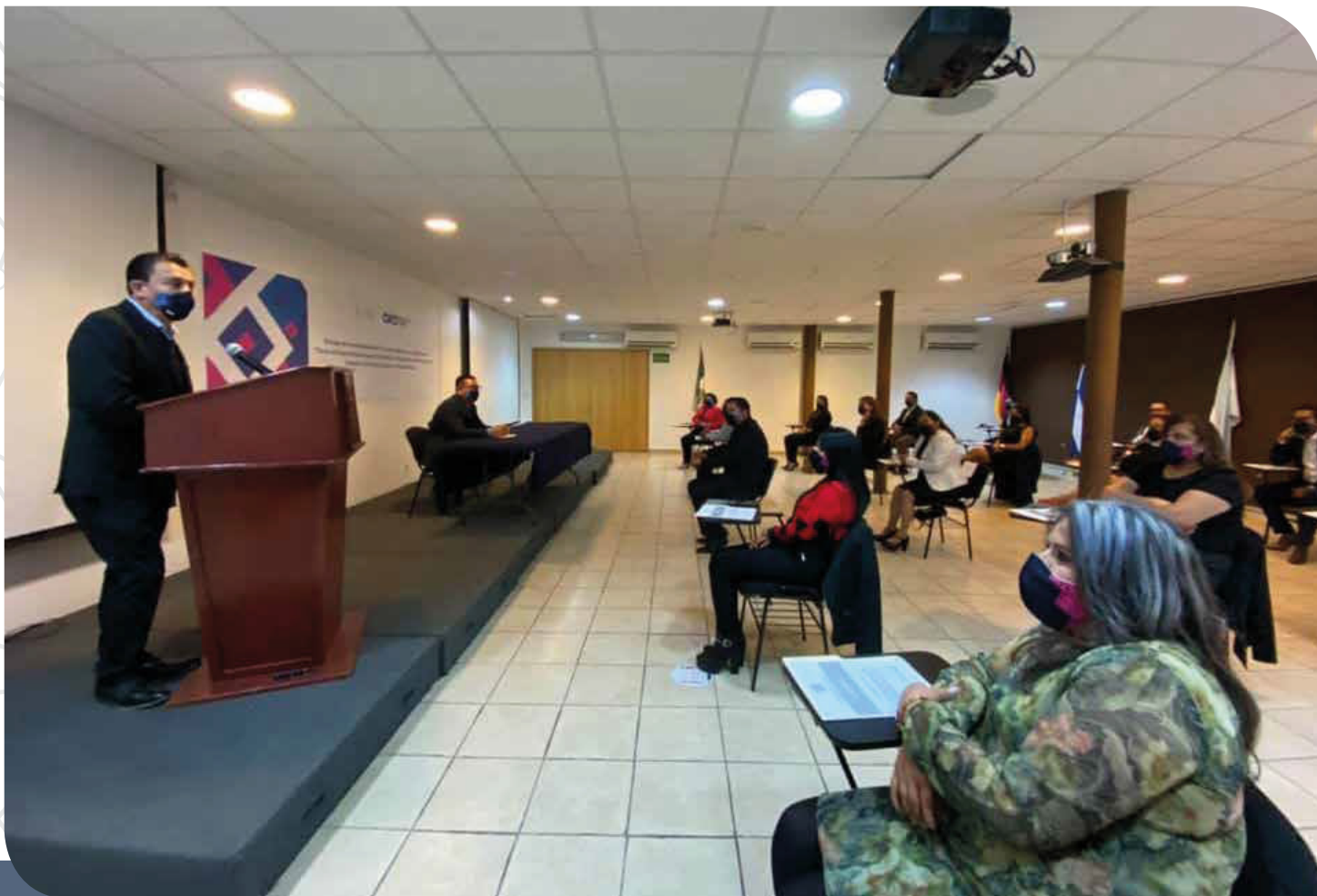


Cada uno de los elementos beneficiados cumplió con la totalidad de los requisitos establecidos para acceder al apoyo, entre los cuales destaca acreditar en este año la evaluación de control de confianza, contar con al menos cinco años de antigüedad en la corporación y con su Certificado Único Policial, estar integrado al Servicio Profesional de Carrera y tener una conducta intachable debiendo estar libres de cualquier procedimiento legal o administrativo.

Afirmó que en el estado se parte de la convicción de que los buenos policías se forman, se capacitan, se evalúan y se superan con base al mérito, por lo que ha impulsado este programa durante su administración, con la finalidad de brindar mejores condiciones de vida al personal de seguridad, que se suma al mejoramiento de sus condiciones de trabajo, mediante la entrega de vehículos, equipamiento y armamento de la mejor calidad.

El Gobernador del estado de Querétaro, Francisco Domínguez Servián, entregó apoyos para adquisición o mejoramiento de la vivienda a 290 elementos de corporaciones de seguridad de la entidad, acción con la que llegó a mil 343 beneficiados durante su gestión entre Policía Estatal, Fiscalía General, Comisión Estatal del Sistema Penitenciario y el Sistema Integral de Justicia para Adolescentes, con una bolsa económica de 134.3 millones de pesos.





BREVE 4

Un total de 22 facilitadores de la Dirección de Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias y Conflictos (MASCC) recibieron su constancia luego de concluir satisfactoriamente el “Curso de Especialización para Facilitador en Mecanismos Alternativos de Solución de Controversias en Materia Penal”, con el objetivo de fortalecer sus capacidades.

Durante los meses de julio, agosto y septiembre de este año se desarrolló el proceso de capacitación gracias a

un convenio de colaboración signado con la Fiscalía General del Estado de Querétaro, un trabajo que viene a sumarse a los 35 facilitadores certificados y debidamente registrados en el padrón de la Conferencia Nacional de Procuración de Justicia.

QUERÉTARO, UN CASO DE ESTUDIO OBLIGADO EN JUSTICIA PENAL

La Entrevista con: **Layda Negrete**



• *Investigadora en temas de justicia penal y seguridad ciudadana*

Querétaro nuevamente es primer lugar del ranking nacional en las mediciones de México Evalúa ¿Qué impresión tiene del resultado?

Lo que revela el estudio es que hay una zona de punteros o una zona de entidades que se desempeñan de forma más destacada y, entre las cinco mejores entidades está Querétaro, Chihuahua, Yucatán, Nuevo León, Baja California; Querétaro siendo el puntero y, es cierto, Querétaro lleva ya tres años consecutivos con la medición de México Evalúa en primer lugar.

Esto quiere decir que estas entidades, estas cinco, pero todas las que están quizá en las 10 primeras posiciones, vale la pena ir a ver qué es lo que están haciendo allá, muy particularmente yo he estudiado el caso de Querétaro y me parece que se vuelve un caso de estudio obligado para cualquiera que quiera mejorar el Sistema de Justicia Penal o estudiar los buenos Sistemas de Justicia Penal. Creo que ese es el tipo de conocimiento que vale la pena priorizar, porque si queremos mejorar la justicia

penal, antes que mejorar leyes, tenemos que tener mejores implementaciones y entonces volteemos a ver a las mejores entidades, entre ellas, Querétaro.

2. ¿Cuál es o son las claves para que el estado de Querétaro tenga el mejor avance en materia de justicia penal a nivel nacional?

Uno de los aspectos más destacados que tiene Querétaro es la coordinación interinstitucional ¿qué quiere decir esto? Quiere decir que hay muy buena comunicación entre la policía ya sea municipal, estatal, con la Fiscalía, con la Judicatura local, incluso con el Sistema Penitenciario, es decir, hay una medula ósea que corre en toda la columna vertebral que está conectada y, esto, que es un ideal sensato y lógico que tendría que ocurrir en todos lados, rara vez sucede en las entidades federativas.

Querétaro quizá, una de las principales ventajas que tenga, es esta misión que se han dado de comunicarse muy bien entre instituciones y que creemos que ha rendido sus frutos de forma positiva y que sería, además, una de las recetas que habría que tratar de socializar y es que, en la justicia, no basta con tener un buen marco normativo, hay que tener buenas formas de interpretar y hacer valer ese marco normativo y, entonces, se vuelve como una receta de cocina. Tu puedes tener la receta, pero hay algo en la sazón, hay algo en

el modo de preparación que necesitas documentar y necesitas conocer y necesitas socializar. Entonces, no basta con saber que necesitas tantos ingredientes y necesitas batir los huevos con muchas fuerzas.

Para el resto de las entidades federativas es ir a ver los mejores estados, documentarlo como recetas de cocina, socializarlo -incluso- como si fuera un programa de cocina-, porque hay personas que están interesadas, hay personas en las instituciones que les urge tener directrices de cómo mejorar sus sistemas. Por otro lado, también la ciudadanía estaría interesada y los estudiosos en el sistema de justicia penal, estarían interesados en saberlo.

3. Querétaro ha hecho un esfuerzo importante en el tema de tecnología ¿Cuál es su apreciación en este sentido?

Querétaro es un buen modelo a seguir en términos informáticos, sobre todo por su plataforma que es este hilo conductor que conecta a muchas instituciones, desarrollada por el mismo personal, con programadores in situ que, además, están inscritos a las mismas instituciones de justicia, que tienen comunicación, una especie de Job, un lugar donde interactúan y definen formas de soluciones problemas que están en curso, creo que es un gran modelo.

A Querétaro se le conoce mucho por tomar la denuncia en iPad vistosamente, no es exactamente la parte más fuerte, eso es interesante y mucho más vistoso. Lo importante es qué pasa después del iPad, a donde se va esa información, con quién se comparte, cómo se analiza. Me tocó ver que en el estado tienen analistas que están justamente analizando estos patrones de crimen con las denuncias (recabadas) con iPad o por cualquier otra vía, entonces están detectando zonas o focos rojos y lo están viendo

en tiempo real. De regreso, esa información que normalmente solo la tiene Fiscalía, se está compartiendo con la Secretaría de Seguridad y entonces pueden generar estrategias que son sensatas.

El sistema de información sirve cuando uno tiene una acción planeada después, y eso está sucediendo en Querétaro. Toda la parte tecnológica la entienden como un apoyo a la labor de la justicia y lo han integrado muy bien.

Tabla 2. Índice de Capacidad de Coordinación

	1 Coordinación y Articulación	2 Planeación y Presupuestación	3 Facilitadores	4 Normatividad	Índice de Capacidad de Coordinación
Querétaro	1	1	1	1	100
Veracruz	1	0.75	0.75	1	87.5
Jalisco	1	0.5	0.5	1	75
Coahuila	0.5	1	0.25	1	68.7
Chiapas	1	0.5	0.25	1	68.7
Estado de México	0.5	0.5	0.5	1	62.5
Aguascalientes	0.5	1	0.25	0.5	56.2
Baja California Sur	0.5	1	0.25	0.5	56.2
Colima	0.5	0.5	0.75	0.5	56.2
Nuevo León	1	0.5	0.25	0.5	56.2
Sinaloa	1	0.75	0.5	0	56.2
Promedio Nacional	0.70	0.55	0.30	0.53	51.88
Tlaxcala	0.5	0.75	0.25	0.5	50
Puebla	0.5	0.25	0	1	43.7
Federación	1	0.25	0	0.5	43.7
Baja California	0.5	0.5	0	0.5	37.5
Durango	0.5	0.75	0.25	0	37.5
Sonora	0.5	0.75	0.25	0	37.5
Hidalgo	1	0	0	0	25
Guerrero	0.5	0	0	0	12.5
San Luis Potosí	0.5	0	0	0	12.5

4. ¿Cuáles son las áreas de oportunidad para el estado de Querétaro en justicia penal, de cara al futuro?

Las áreas de oportunidad que tiene Querétaro son parecidas a las que tienen otras entidades federativas y tiene que ver principalmente por cómo se administran las expectativas de la víctima que sufren un delito y, además, cómo trata cada uno, los distintos delitos, independientemente de su gravedad.

Quiero poner un ejemplo. Hemos creído que a veces el delito de poca cuantía es algo que no tendríamos que atender para nada, es decir, tenemos recursos escasos y en realidad solamente nos podemos dedicar a los homicidios y a las violaciones y al delito violento y a los grandes fraudes, pero en realidad, la expectativa ciudadana quiere una respuesta sensata, aunque sea un delito pequeño y creo que hay algunos destellos de política pública que, si están orientados a atender esa expectativa, aunque sea un delito menor.

Entonces no es, no investigar el robo en la vía pública o el robo en transporte público, sino es cómo investigarlo y, además, cómo darle respuesta a una víctima para que se sienta satisfecha. A lo mejor no podemos investigar todos los robos

de cartera en transporte público, imagínate, investigar un robo de cartera requeriría más esfuerzo y más personal, que resolver un homicidio. Es más difícil que resolver un homicidio, porque hay pocos elementos, requeriría un esfuerzo tremendo, pero cuando uno lo analiza como patrones y entonces empieza uno a investigar el robo en transporte público como algo que sucede a ciertas horas, para ciertas víctimas y, muy probablemente hay personas muy identificables que son las que cometen esos delitos.

Tiene que haber una estrategia muy deliberada, muy particularmente en este delito de robo a transporte público hemos visto que es el delito que más impacta en términos de percepción ciudadana y percepción de seguridad, entonces no se vale solamente decirles a las víctimas “perdóname, tengo mucho trabajo, tengo muchos otros delitos y no puedo investigar tu delito”. Se tienen que hacer estas estrategias que son específicas, para que cuando haya un robo en transporte decir “no lo puedo atender en este momento, pero en cuanto yo resuelva el fenómeno como tal, le voy a avisar”. Ese último paso yo no lo he visto en ninguna Fiscalía de México, que digan “gracias a su información y gracias a su denuncia, pudimos atrapar a una persona que robaba en el transporte público, hicimos toda esta estrategia y así le hicimos; no encontramos su cartera, pero su información fue clave para poder hacer esto”.

Esa administración de expectativas y la priorización de la persecución penal, creo que todavía hay mucho espacio por aprender, hay mucha oportunidad para todas las entidades federativas y posiblemente Querétaro también tenga ese dato.

5. Una eventual modificación a la Reforma ¿Afectaría el avance logrado por Querétaro hasta la fecha?

Lamentablemente la Legislatura actual tiene una disposición para regresar algunas viejas prácticas del sistema anterior y lamentablemente lo están haciendo sin datos, lo están haciendo sin información, ni se han puesto a

Tabla 3. Características de los sistemas informáticos

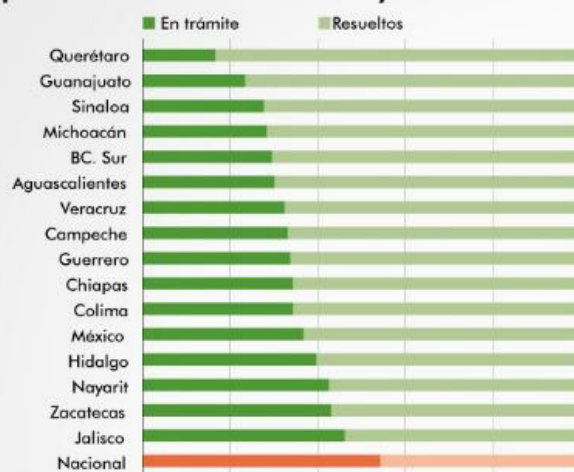
	Interconexión	Datos de identificación básica y seguimiento	Digitalización de carpeta	Actuaciones interinstitucionales
	Las diferentes instituciones tienen acceso	Registro de información básica de las carpetas	Registro de actuaciones y resoluciones diversas dentro de la institución	Registro de las actuaciones que involucran a más de una institución o parte dentro de la carpeta
Aguascalientes				
Baja California				
Baja California Sur				
Campeche				
Coahuila				
Colima				
Chiapas				
Chihuahua				
Ciudad de México				
Durango				
Guanajuato				
Guerrero				
Hidalgo				
Jalisco				
Estado de México				
Michoacán				
Morales				
Nayarit				
Nuevo León				
Oaxaca				
Puebla				
Querétaro				
Quintana Roo				
San Luis Potosí				
Sinaloa				
Sonora				
Tabasco				
Tamaulipas				
Tlaxcala				
Veracruz				
Yucatán				
Zacatecas				

estudiar cuáles son las diferencias que hay entre estados, porque hay una enorme variación entre estados y tampoco han consultado la estadística, entonces se van por intuiciones y es lamentable ver que en un tema tan delicado se dejen llevar por sus creencias, como la creencia que si ponemos altas penas vamos a mejorar o que si metemos a todos a prisión automática, desde el primer momento, como prisión preventiva oficiosa, también las cosas van a mejorar. Esos son actos de fe que están desmentidos por los datos mismos.

¿Qué es lo que va pasar? Dada la composición de la Legislatura actual, muy probablemente sucedan estas modificaciones y lamentablemente vamos a tener que lidiar con ellas. La buena noticia es que cuando hay entidades federativas que ya llegaron al nivel de modificar procesos, que no están dependiendo de la Ley, sino que ya modificaron procesos, esos procesos y muchos



Gráfico 36. Procedimientos derivados a justicia alternativa por entidad federativa y estatus



de los beneficios van a subsistir. Yo anticipo que, gran parte de lo ya ganado, no se va a perder, es más el riesgo que se tendría a nivel local para Querétaro, que a nivel federal.

Y es bueno decirlo ahorita, porque no están todavía en contienda, no hay una persona en la crítica, no estamos tomando bandos, pero es un riesgo real porque eso sucede en política. Están los dos riesgos: el riesgo de la reforma a nivel federal y el riesgo del cambio de administración. Yo tengo la esperanza que, dado que ustedes han cambiado las cosas realmente de raíz, estas mejoras y estos procesos van a subsistir, porque cuando uno ve que hay mejor administración de los recursos, es difícil que uno vaya a querer cambiarlos por completo, quizá le querrán cambiar el nombre, podrán criticarlo por encima, pero yo estoy segura que mucho de este engranaje, de este tejido fino que han estado haciendo en Querétaro va a subsistir, eso es lo que yo espero y además les deseo.

ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN EN JUSTICIA PENAL, UN EJERCICIO INÉDITO EN EL PAÍS



El modelo Cosmos para la operación del Sistema Acusatorio Oral, a través del equipo del Eje de Tecnologías de la Información, diseñó un mecanismo digital para recoger la percepción ciudadana de los usuarios que acuden a las instituciones de seguridad, procuración e impartición de justicia, con el objetivo de visibilizar las áreas de oportunidad, para mejorar la atención al usuario.

El pilotaje de la aplicación se comenzó a implementar desde el primer trimestre del 2020 y actualmente tiene un funcionamiento permanente y automatizado, a fin de generar un canal de interacción y retroalimentación con la ciudadanía, que permita fortalecer las áreas de atención y servicio, privilegiando un trato digno y humano, que parte del

principio del respeto a los derechos humanos. Se trata de un mecanismo de encuestas de satisfacción ciudadana que se aplica con la misma estrategia convencional que se pone en práctica mediante la telefonía celular, la cual consta de enviar al teléfono móvil o correo electrónico del usuario -una vez que recibe atención personalizada- un cuestionario para conocer su percepción en torno a la atención recibida por el servidor público.

Lo anterior significa que, cuando los usuarios reciben atención por

algún servidor público que va desde policías, fiscales, jueces, supervisores, asistentes a víctimas, defensores, entre otros, de manera automática aparece en el sistema como "atendido" e inmediatamente se envía una invitación al dispositivo, previamente autorizado por el usuario, para contestar el formulario.

Son preguntas relacionadas con la premisa de saber si fue atendida adecuadamente con apego al respeto y dignidad a su persona, si recibió la atención en el tiempo indicado o establecido, si recibió información



oportunamente durante su trámite e incluso, orientadas a calificar los espacios públicos y el comportamiento respetuoso del servidor público.

Las encuestas de satisfacción se aplican a usuarios que reciben atención en la Fiscalía General, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Atención a Víctimas, Defensoría Penal Pública, Unidad de Medidas Cautelares y en el Centro de Información y Análisis para la Seguridad (CQ-CIAS), aunque se prevé ampliar este mecanismo a otras dependencias.

Al cierre de noviembre, el resultado

promedio sistémico de las encuestas aplicadas a usuarios que acudieron a alguna de las siete instituciones antes mencionadas, fue superior al 84 por ciento de aceptación, por lo que se continúa trabajando para servidor público que va desde policías, fiscales, jueces, supervisores, asistentes a víctimas, defensores, entre otros, de manera automática aparece en el sistema como “atendido” e inmediatamente se envía una invitación al dispositivo, previamente autorizado por el usuario, para contestar el formulario.

Son preguntas relacionadas con la premisa de saber si fue atendida adecuadamente con apego al respeto



y dignidad a su persona, si recibió la atención en el tiempo indicado o establecido, si recibió información oportunamente durante su trámite e incluso, orientadas a calificar los espacios públicos y el comportamiento respetuoso del servidor público.

Las encuestas de satisfacción se aplican a usuarios que reciben atención en la Fiscalía General, Secretaría de Seguridad Ciudadana, Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos, Atención a Víctimas, Defensoría Penal Pública, Unidad de Medidas Cautelares y en el Centro de Información y Análisis para la Seguridad (CQ-CIAS), aunque se prevé ampliar este mecanismo a otras dependencias.

Al cierre de noviembre, el resultado promedio sistémico de las encuestas aplicadas a usuarios que acudieron a alguna de las siete instituciones antes mencionadas, fue superior al 84 por ciento de aceptación, por lo que se continúa trabajando para



humanizar la atención del servidor público en los diferentes espacios donde proporciona alguna atención o servicio.

Si bien la justicia se ocupa únicamente cuando la o el ciudadano se encuentra en calidad de víctima o imputado, es un ejercicio inédito a nivel local y nacional, pues jamás se había diseñado, implementado y aplicado una encuesta para consultar -en tiempo real- al ciudadano, su opinión en torno a los servicios que se ofrecen en las instituciones de justicia penal.

Las gráficas con los resultados más recientes de las encuestas de satisfacción por institución, las puedes encontrar en la página web cosmos.segobqueretaro.gob.mx al interior de la subcomisión que representa a cada una de las diferentes instituciones que ya adoptaron este mecanismo para obtener la percepción ciudadana de la atención que brinda su personal administrativo, respectivamente.



QUERÉTARO, EL ESTADO CON EL AVANCE MÁS PROFUNDO EN JUSTICIA PENAL



La coordinadora del programa de justicia de la organización ciudadana autónoma “México Evalúa”, Mara Gómez, reconoció la coordinación institucional con la que trabaja el estado de Querétaro en materia de justicia, a través del Modelo Cosmos, durante los poco más de cuatro años de operación.

Durante una reunión vía digital, posterior a la publicación de los resultados del estudio Hallazgos 2019, señaló que es inusual que una entidad federativa alcance la calificación perfecta en el índice de coordinación estatal, por lo que felicitó a la actual administración del estado por lo logrado en beneficio de la ciudadanía.



Mara Gómez consideró que, por el avance consistente en materia de justicia, el estado de Querétaro es un modelo a seguir en el país, luego de haber obtenido por tercer año consecutivo el primer lugar del ranking nacional en esta materia, aun cuando existan áreas de oportunidad por trabajar y perfeccionar.

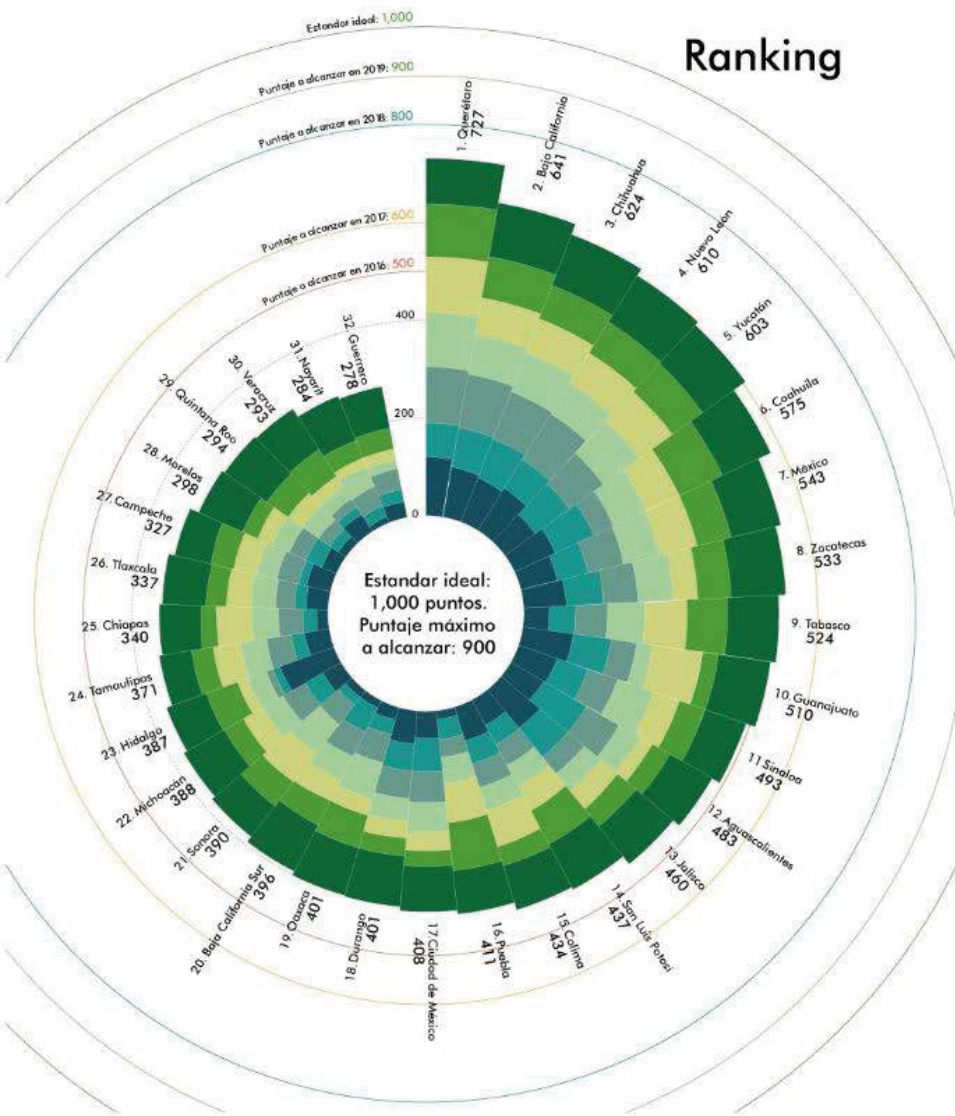
“Nos da mucho gusto y felicitamos que por tercer año consecutivo se llevan el ranking nacional en desarrollo e implementación del Sistema de Justicia Penal Acusatorio,

son, sin duda alguna, el estado modelo a seguir en el país, son quienes han tenido un avance consistente y más profundo porque ya van tres años en lo que se refiere al sistema de justicia y que, desde luego, implica grandes beneficios para la población”, afirmó.

Expuso que, aunque cada estado de la República tiene realidades diferentes y sus propias características, es posible considerar a Querétaro como un modelo nacional, sin que eso signifique que las entidades deban hacer lo mismo, pero si reproducir sus buenas prácticas y un elemento central como la coordinación institucional, que está muy bien implementada.

Concluyó diciendo que los operadores del Modelo Cosmos para la implementación y desarrollo del Sistema de Justicia Penal Acusatorio del estado de Querétaro deben seguir trabajando y evitar confiarse por los buenos resultados en los últimos tres años, pues –como en todo el país– aún se debe mejorar en los índices de confianza e impunidad.

Cabe hacer mención que Mara Gómez es parte del equipo interdisciplinario de México Evalúa que trabajó y presentó el estudio Hallazgos 2019, un esfuerzo que hace dicho centro de análisis desde hace siete años, con el objetivo de contribuir al fortalecimiento del Estado de Derecho.



COVID-19

ANTES Y AHORA

Algunas cosas que hemos aprendido en los últimos meses:

LOS SÍNTOMAS **INCLUÍAN** FIEBRE, TOS Y DIFICULTAD PARA RESPIRAR.



SE HAN SUMADO: DOLOR DE CUERPO, FATIGA, DIARREA...

...Y PÉRDIDA TEMPORAL DEL OLFATO Y GUSTO.

LOS CASOS EN NIÑOS **PARECÍAN** SER POCO GRAVES.



SE HA VISTO QUE ALGUNOS PUEDEN **COMPLICARSE MUCHO.**

SE CREÍA QUE EL VIRUS NO PODÍA PROPAGARSE POR EL AIRE.



AHORA SE SABE QUE ES POSIBLE EN ESPACIOS CERRADOS Y MAL VENTILADOS.

PARECÍA QUE EL VIRUS SOLO DAÑABA LAS VÍAS RESPIRATORIAS.



LOS DAÑOS PUEDEN OCURRIR EN VARIOS ÓRGANOS, **COMO EL CEREBRO.**

LOS CONTAGIOS PODRÍAN **BAJAR 60%** SI 9 DE CADA 10 PERSONAS, USARAN CUBREBOCAS.

COVID-19 SÍNTOMAS



ESCURRIMIENTO
NASAL



DOLOR DE
PECHO



TOS



PIEBRE ALTA



DOLOR DE
GARGANTA



DIFICULTAD PARA
RESPIRAR

Los síntomas podrían aparecer de 1 a 12 días después
de la exposición al virus

“DERECHO HUMANO DE PERSPECTIVA DE GÉNERO”

DEFINICIÓN:

De acuerdo con la Ley General para la Igualdad entre Mujeres y Hombres, la perspectiva de género se refiere a la metodología y los mecanismos que permiten identificar, cuestionar y valorar la discriminación, desigualdad y exclusión de las mujeres, que se pretende justificar con base en las diferencias biológicas entre mujeres y hombres, así como las acciones que deben emprenderse para actuar sobre los factores de género y crear las condiciones de cambio que permitan avanzar en la construcción de la igualdad de género.

SUSTENTO LEGAL

Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer "Convención De Belem Do Para"

Art. 4 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

“La mujer y el hombre son iguales ante la ley.” [...]

Toda mujer tiene derecho al reconocimiento, goce, ejercicio y protección de todos los derechos humanos y a las libertades consagradas por los instrumentos regionales e internacionales sobre derechos humanos.

Artículo 15 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer.

1. Los Estados Partes reconocerán a la mujer la igualdad con el hombre ante la ley [...]

Art. 5 fracción VI de la Ley General para la Igualdad entre Hombre y Mujeres.

Art. 5 de párrafo octavo de la Ley de Igualdad Sustantiva entre Mujeres y Hombres del Estado de Querétaro.



SABÍAS QUE...

La Coordinación para la Protección y Promoción de los Derechos Humanos de la Secretaría de Gobierno del Estado de Querétaro ha realizado cursos de capacitación avalados por la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), tanto en modelo presencial como en línea durante el año 2020, impactando a un total de:

1,690
SERVIDORAS Y
SERVIDORES PÚBLICOS

incluyendo a operadores de las diferentes instituciones de seguridad, procuración e impartición de justicia, en temas como "Perspectiva de Género", "Derechos Humanos y Género", "Igualdad y No Discriminación" e "Igualdad de Género", con el objetivo de fortalecer el estado, para salvaguardar los derechos fundamentales de todas y todos los queretanos.



 cosmos.segobqueretaro.gob.mx

 Cosmos Justicia Oral

 @cosmosjusticia

 cosmosjusticia_qro

 cosmosjusticiaoral@gmail.com

 Cosmos Justicia Oral