

LIC. ROGELIO VEGA VÁZQUEZ MELLADO, Jefe de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con fundamento en los artículos 1 y 20, tercer párrafo de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro; 1, 3, párrafo primero, 4 párrafo segundo y 36, fracción XIV de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 1, 3, 54, párrafos primero y segundo, 57, fracción I, y 104, segundo párrafo de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro; 14, 16, 17, 20, fracciones III y IV, 53 y 54 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro 4 y 5 de la Ley de Procedimientos Administrativos del Estado de Querétaro; 2, 6 fracciones XIII y XVI, 9, fracciones V, VI, VII y XII; 17, fracciones I, II, IV y VIII, 18, 19 fracciones I, III, XII del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y

CONSIDERANDO

1. Que, de conformidad con el artículo 2º de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, el Estado garantizará el libre y pleno ejercicio de los derechos fundamentales entendiéndose por ello, como el deber de que en la actuación gubernamental y en sus estructuras administrativas dentro del ámbito de su competencia se ejecuten y materialicen actividades que hagan efectivo el goce de los derechos y la progresividad de su disfrute, a través de protocolos, políticas públicas y mecanismos institucionales.

En segundo término, la promoción de los derechos fundamentales por parte del Estado, conlleva a la implementación de diversos canales de información de amplia cobertura, y con ello generar el conocimiento de los mismos a las personas y facilitar su pleno ejercicio frente a la administración pública estatal.

2. Que, conforme a la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Querétaro, corresponde al Gobernador del Estado, expedir decretos y acuerdos de carácter administrativo para el eficaz ejercicio de sus funciones, así como planear, participar conducir, coordinar, orientar y promover el desarrollo integral y equilibrado del Estado, en materia económica, social y cultural, que permita el pleno ejercicio de los derechos fundamentales de los individuos, auxiliándose para ello de las dependencias y entidades que señala la ley.
3. Que, la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, es la encargada de coordinar las actividades que se implementen respecto de la atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado, asimismo, es competente para la instrumentación de todos aquellos mecanismos administrativos institucionales que tengan por finalidad eficientar las decisiones y actos de la Administración Pública Estatal, para el logro de los objetivos y metas planteados en el Plan Estatal de Desarrollo¹.
4. Que, en fecha 30 (treinta) de septiembre del 2021 (dos mil veintiuno), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, ordenamiento jurídico a través del cual en su Artículo Décimo tercero Transitorio, se realizó la adscripción de la Unidad de Comunicación Social a la Secretaría Particular, Órgano Adscrito a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado.
5. Que con motivo del punto que antecede, mediante oficio con número de folio SSP/235/21/LX, emitido por la Presidenta de la Mesa Directiva de la LX Legislatura del Estado de Querétaro, se solicitó la publicación de la "fe de erratas" respecto del Artículo Décimo Tercero transitorio de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el 30 (treinta) de septiembre del 2021 (dos mil veintiuno), para que la alusión hecha a la Unidad de Comunicación Social, en adelante sea entendida para la Coordinación de Atención Ciudadana, despacho que surtió sus efectos en fecha 08 (ocho) de octubre del 2021 (dos mil veintiuno), mediante su publicación en el Periódico

¹ Artículos 4 y 36, fracción X Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 2 y 6 Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; en relación con el artículo noveno transitorio de la Ley que reforma, adiciona y deroga diversas disposiciones de la Administración Pública del Estado de Querétaro, publicada en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", en fecha 30 (treinta) de septiembre del 2021 (dos mil veintiuno).

Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

6. Que, los artículos 16, 17 y 56 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, establecen la atribución a las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro de elaborar y autorizar sus respectivos programas institucionales, para atender las prioridades y líneas de acción que determine el Plan Estatal de Desarrollo.
7. Que, en términos del artículo 54, primer y segundo párrafo, de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, los titulares de las Dependencias y Entidades, como ejecutores de gasto, serán responsables del ejercicio presupuestal y del cumplimiento de las metas y objetivos previstos en sus respectivos programas, así como de cumplir con el destino y propósito de los fondos públicos que les sean transferidos o asignados. De igual manera, los ejecutores de gasto, al tener a su cargo fondos públicos, tienen la responsabilidad de realizar las acciones que correspondan con la finalidad de acreditar y demostrar el origen, destino, aplicación, erogación, registro, documentación comprobatoria, integración de libros blancos y rendición de cuentas, conforme a las disposiciones y normatividad específica de que se trate.
8. Que, en congruencia con lo anterior, el artículo 57, fracción I de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, establece que en la ejecución del gasto público las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado deberán realizar sus actividades con sujeción a los objetivos y metas de los programas contemplados en el Presupuesto de Egresos del Estado.
9. Que, el Plan Estatal de Desarrollo 2021-2027, publicado en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", en fecha 21 (veintiuno) de febrero de 2022 (dos mil veintidós), contiene como uno de sus Ejes Rectores, el Eje Rector 5 denominado "Paz y Respeto a la Ley", el cual busca generar condiciones de paz y tranquilidad para la ciudadanía, preservando en todo momento el Estado de Derecho; previendo como su Objetivo 2, siendo éste el *fortalecimiento del Estado de derecho para la convivencia armónica, en un ambiente de paz que propicie el desarrollo integral de la sociedad, a través de la gobernabilidad democrática*, la cual se materializa con la implementación de diversas líneas de acción, entre ellas la destinada a fortalecer los esquemas de atención a las demandas sociales y políticas de la ciudadanía.
10. Que, a su vez, el Plan antes citado prevé el Eje Rector 6 denominado "Gobierno Ciudadano", el cual, busca enfocar las acciones del gobierno de manera correcta y transparente a través de la ciudadanía, asimismo, en su Objetivo 1 refiere *ser un gobierno cercano y de alto desempeño de cara a la sociedad, fijando para ello las líneas estratégicas, entre ellas: fomentar la gestión, la eficiencia gubernamental y la mentalidad de servicio y generar los espacios para la participación e interacción con la ciudadanía la sociedad organizada*, entre otras.
11. Que en los Ejes Rectores, así como las líneas estratégicas y de acción antes señaladas, se advierte que el Gobierno del Estado de Querétaro, es un gobierno que se encamina a generar medidas óptimas para el progreso continuo de las personas de esta entidad, así como la conformación de mecanismos institucionales que fortalezcan la interacción positiva entre la población queretana y la Administración Pública Estatal, promoviendo el ejercicio efectivo de los derechos sociales, la equidad de oportunidades y la inclusión social.
12. Que, derivado de la emergencia sanitaria generada por el virus SARS-COV-2 (COVID 19), la Secretaría de Salud del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mediante el Acuerdo por el que se habilitan las instalaciones del Edificio "Núcleo", como la Sede del Centro de Llamadas para la Atención Médica y Emocional en el Estado de Querétaro, durante el periodo de emergencia para la ejecución de acciones tendientes a informar a la población sobre los síntomas físicos y psicológicos relacionados con la contingencia sanitaria del COVID-19, resolver sus dudas y hacer la derivación correspondiente, publicado el 15 (quince) de abril del 2020 (dos mil veinte), en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", implementó el funcionamiento de un Centro de Llamadas, el cual funcionó como un concentrador de las inquietudes ciudadanas acerca de malestares físicos y

psicológicos, dudas, sospecha de haber contraído COVID-19 o alguna otra enfermedad respiratoria, seguimiento y, en su caso, derivación a instancias correspondientes para, de esta manera, fomentar la despresurización del sistema hospitalario del Estado.

13. A su vez, la operación del Centro de Llamadas para la atención médica y emocional precisada en el numeral que antecede, estableció la pauta para la utilización continua de diversas herramientas tecnológicas por parte del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, como mecanismos facilitadores de la interacción entre éste y la población queretana, motivo por el cual en fecha 29 (veintinueve) de julio del 2022 (dos mil veintidós), se publicó en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", el Programa denominado "**CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ**", instrumento a través del cual, se implementó dicho Centro como un nuevo canal oficial de atención ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, y del cual a continuación se advierten los resultados favorables de su implementación en el ejercicio fiscal citado:

Vertientes	Servicios Estatales	3,850 usuarios
	Programas Gubernamentales	64,652 usuarios
	Situaciones Emergentes	39,697 usuarios
	TOTAL	108,199 usuarios

Derivado de la alta demanda por la población del servicio que nos ocupa en el ejercicio fiscal 2022 (dos mil veintidós), es que la utilización de dicha herramienta tecnológica se replicó para el ejercicio fiscal 2023 (dos mil veintitrés) y 2024 (dos mil veinticuatro), siendo publicado nuevamente dicho Programa en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", en fecha 24 (veinticuatro) de marzo de 2023 (dos mil veintitrés) y 08 (ocho) de marzo de 2024 (dos mil veinticuatro) respectivamente, cuyos resultados son observables en el considerando 16 del presente.

14. Que hasta ahora, el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a través de la Coordinación de Atención Ciudadana, ha puesto en función 07 (siete) canales de atención a la ciudadanía, a saber; 1) Personal, 2) Correo electrónico oficial, 3) Atención telefónica, 4) Redes sociales, 5) Atención en eventos públicos, 6) Chatbot "Qrobot" y 7) Centro de Llamadas Aquí, constituyéndose estas herramientas como mecanismos de ejercicio de los derechos fundamentales de la población queretana y con ello transparentar el ejercicio público.
15. Es así que, la implementación del "Centro de Llamadas Aquí" durante los ejercicios fiscales en alusión, ha permitido proporcionar a los usuarios, respuesta rápida, eficiente y certera sobre las cuestiones planteadas por los mismos, sin que éstos para la atención respectiva deban trasladarse a las Dependencias y/o Unidades Administrativas que generan o poseen la información de que se trate, lo que a su vez, se traduce en la optimización de los espacios, al no existir aglomeraciones de personas de manera innecesaria, y de manera adicional se logra, reducir el margen de contagio de diversas enfermedades del tipo viral.

De igual forma, el uso de las herramientas tecnológicas permitió atender de manera simultánea a un mayor número de personas, orientando y canalizando en su casa, las peticiones realizadas por éstas, ante las autoridades administrativas competentes, aunado a que dicho modelo de atención ciudadana es escalable y sensible a la optimización y adaptación, y a su vez, permite medir los resultados obtenidos. En ese sentido, es que se puede advertir que durante el periodo comprendido por los meses de junio a diciembre de 2024 (dos mil veinticuatro), se atendieron a un total de 93,751 (noventa y tres mil setecientos cincuenta y un) llamadas en la modalidad del Centro de Llamadas que nos ocupa, información que se desagrega como sigue:

Vertientes	Programas Gubernamentales	40,310 llamadas
	Servicios Estatales	15,003 llamadas
	Situaciones Emergentes	38,438 llamadas
	TOTAL	93,751 llamadas

16. Que, corresponde a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, gestionar la suficiencia presupuestal correspondiente al presente Programa, a efecto de que se lleve a cabo la ejecución de los recursos públicos, conforme a la disponibilidad presupuestal y con base en los criterios de legalidad, honestidad, eficacia, eficiencia, economía, racionalidad, austeridad, transparencia, control y rendición de cuentas, garantizando su correcta y adecuada ejecución, en el entendido de que no podrá realizarse gasto alguno que no se encuentre contemplado en el Presupuesto de Egresos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro del ejercicio fiscal 2025, y supeditado al techo presupuestal que para tal efecto se cuente.
17. Que bajo este contexto, y en aras de fortalecer la comunicación entre la sociedad y el gobierno, deviene imperioso que el Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, continúe con la operación de un Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, con la finalidad de que éste sirva como un canal de comunicación unificado y gratuito de proximidad con la población queretana para la atención, orientación, y en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, constituyéndose además como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada respecto de los programas institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, por lo que el presente instrumento tiene como finalidad establecer las bases bajo las cuales habrá de operar el Centro de Llamadas que nos ocupa.

Con base en lo expuesto y fundamentado, he tenido a bien expedir el siguiente:

**ACUERDO POR EL QUE SE AUTORIZA EL PROGRAMA “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”, ASÍ COMO SUS
REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS QUE LO COMPONEN.**

Único. Se aprueba y autoriza el Programa denominado “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”, para la implementación de un canal de atención ciudadana como mecanismo de proximidad y contacto personalizado hacia la ciudadanía en esta Entidad Federativa, a través de la conformación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención, orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, constituyéndose además como una alternativa de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada respecto de los programas institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia de desarrollo humano del gobierno estatal.

Presentación

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, establece en sus artículos 25, 26, 27 y 28 la atribución que le corresponde al Estado para conducir la rectoría del desarrollo económico nacional, y conforme a esto, conduce, coordina y orienta la actividad económica nacional, llevado a cabo la regulación y fomento de actividades que demande el interés general de la sociedad, ejerciendo sus atribuciones en materia de regulación y promoción de la actividad económica, de manera integral y sustentable, es decir, proveyendo el aprovechamiento racional de los recursos con que cuenta la Nación, siempre con apego a un marco de legalidad que garantice el respeto de los Derechos Humanos de cada persona que conforma nuestra sociedad.

En esta vertiente, la legislación estatal aplicable en materia de planeación, establecen las bases para la planeación estatal, regional y sectorial del Estado de Querétaro, destacando a los programas públicos como principales instrumentos normativos sobre los que descansa ese sistema de planeación, entendidos éstos como una ordenación racional y sistemática de acciones gubernamentales sociales, de tal suerte, que en los artículos 6, 7 y 13 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro, como parte del marco jurídico en el ramo de la planeación, faculta a la actual Administración Pública estatal, par que formule su plan de desarrollo y sus programas.

Marco legal

El Programa denominado “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”, encuentra su sustento jurídico de elaboración, instrumentación, seguimiento, ejecución y evaluación en lo establecido por los artículos 19, fracción XVI y 36, fracciones X y XIV, así como el segundo párrafo de la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro; 14, 16, 17, 20, fracciones III y IV, 53 y 54 de la Ley de Planeación del Estado de Querétaro; 54, primer y tercer

párrafo, 57, fracción I, 95 y 97 de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro y 2, 6, fracciones, XII y XVI del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

Estructura del Programa

El presente Programa tiene como objetivo impulsar en la Entidad el desarrollo de una atención y gestión gubernamental pronta, cercana y oportuna, a través de la operación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención, orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, como canal continuo de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada en beneficio de los ciudadanos del estado.

Para lo cual, se propone el Programa denominado “**CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ**”, mismo que conformará una de las políticas en materia de desarrollo humano de este gobierno estatal para el ejercicio fiscal 2025, en apoyo de la población objetivo identificada en el presente Programa.

Misión

Posicionar el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo de Querétaro como una instancia que favorezca la interacción continua, progresiva y de proximidad entre el Poder Ejecutivo y la ciudadanía, brindando así orientación telefónica respecto de las demandas sociales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.

Visión

Constituir al Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, como un canal unificado de escucha permanente de las necesidades e inquietudes de la población queretana, y con ellos consolidar el modelo integral de atención ciudadana implementado por el Poder Ejecutivo, bajo un enfoque de gobierno abierto, transparente y que incentive la participación ciudadana.

Objetivo

Con el presente programa se busca impulsar en la Entidad el desarrollo de una atención y gestión gubernamental pronta, cercana y oportuna, a través de la operación de una instancia oficial receptora de llamadas para la atención, orientación y, en su caso, canalización de las demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios estatales y situaciones emergentes decretadas por las autoridades competentes en la materia, como un canal continuo de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada en beneficio de los ciudadanos del Estado.

PROGRAMA “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”.

1. Diagnóstico.

1.1. Dentro de la Administración Pública se han abordado distintas soluciones ante las diferentes problemáticas que existen en la demarcación territorial de la entidad, tales como la salud, el desarrollo, y la atención en general, todo ello en busca de brindar más y mejores canales de contacto y atención para la ciudadanía, estas implementaciones hacen que nuestro Estado sea considerado como una entidad en constante crecimiento y evolución.

1.2. El Poder Ejecutivo, recibe las contribuciones efectuadas por la ciudadanía, de las cuales se conforma parte de la hacienda pública estatal, es así que distribuye los ingresos asignados a cada uno de los sectores, con los cuales se da respuesta a las necesidades y demandas de los habitantes de esta entidad.

1.3. En concordancia con los considerandos 13 y 14 del presente Programa, la implementación del canal de comunicación que nos ocupa en los términos en que se presentan en párrafos subsecuentes, es producto de la experiencia obtenida a través de modelos anteriormente utilizados, como en su momento lo fuere el Centro de Llamadas para la Atención Médica y Emocional en el Estado de Querétaro, durante el periodo de emergencia sanitaria del SARS-COV-2 (COVID-19), en el que la Coordinación de Atención Ciudadana por conducto de la Subcoordinación de Centro de Conexión, colaboró de manera administrativa y estadística en

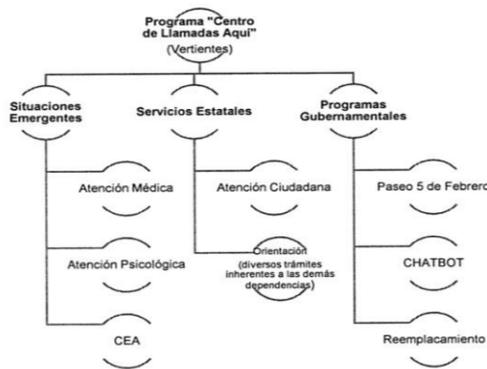
el funcionamiento de la atención a las situaciones e inquietudes derivadas de la contingencia sanitaria en momento, a través de la línea telefónica denominada "Línea COVID", asignada por la autoridad estatal en materia de salud para tal efecto.

1.4. Los canales de atención ciudadana del Poder Ejecutivo actualmente proporcionados a la población son:

- a) De forma presencial en la Oficina Central ubicada en el Palacio de La Corregidora y Oficina Regional en el Municipio de Jalpan de Serra, Qro;
- b) Vía telefónica a través del número 442 238 5000 extensión 5539;
- c) Vía correo electrónico a la dirección oficial: atencionciudadana@queretaro.gob.mx;
- d) Redes sociales oficiales a través de las cuentas oficiales del Gobierno del Estado de Querétaro;
- e) Atención personal en eventos públicos como lo son "Jornadas Aquí Contigo", giras de trabajo y demás eventos a los que asiste el Titular del Poder Ejecutivo;
- f) Chatbot "Qrobot", a través de la aplicación de Whatsapp en el número 442 144 3740, y
- g) Centro de Llamadas Aquí, a través del número telefónico 442 101 5205.

1.5. La Coordinación de Atención Ciudadana, a través de los canales citados en el numeral que antecede, ha brindado soporte continuo a las dependencias de los tres ámbitos de gobierno, en la difusión y orientación de sus trámites, servicios y programas al beneficio de la ciudadanía. Además, mantiene colaboración estrecha con dichas autoridades con el objetivo de verificar la información y reportar incidencias detectadas a la instancia responsable de la Administración Pública para que resuelvan de forma efectiva las peticiones ciudadanas. En virtud de lo anterior, es que se conformó un equipo transversal, mismo que cuenta con las aptitudes y capacitación necesaria para brindar atención al usuario de manera remota, situación que se traduce en una comunicación constante y certera entre los ciudadanos y el gobierno.

1.6. El Programa "Centro de Llamadas Aquí", fue implementado durante los ejercicios fiscales 2023 (dos mil veintitrés) y 2024 (dos mil veinticuatro), tuvo aceptación y utilización de manera continua por parte de la ciudadanía, siendo que en el periodo comprendido por los meses de abril a diciembre de 2023 (dos mil veintitrés) y de junio a diciembre de 2024 (dos mil veinticuatro), a través de dicho Programa se atendieron un total de 214,053 (doscientos catorce mil cincuenta y tres) llamadas, entendiéndose que, por cuanto ve al ejercicio fiscal 2023 (dos mil veintitrés) se atendieron un total de 120,302 (ciento veinte mil trescientos dos) llamadas y 93,751 (noventa y tres mil setecientos cincuenta y un) llamadas por lo que ve a 2024 (dos mil veinticuatro), cuyas inquietudes y demandas sociales abordaron diversas temáticas, entre las cuales, se encuentran las siguientes:



1.7. Por su parte, la Secretaría de Finanzas, Secretaría de Gobierno, Secretaría de Desarrollo Agropecuario, Secretaría de la Juventud, Secretaría de Planeación y Participación Ciudadana, todas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como Servicios de Salud del Estado de Querétaro, utilizaron el "Centro de Llamadas Aquí" durante los ejercicios fiscales 2023 (dos mil veintitrés) y 2024 (dos mil veinticuatro), brindándoles soporte telefónico de atención a la ciudadanía respecto de diversa información y trámites que se encuentran en el ámbito de su competencia, optimizando con ello el ejercicio de sus atribuciones y proporcionando celeridad en las inquietudes y necesidades de la población.

1.8. Conforme a lo precisado en el numeral que antecede, y atendiendo a los resultados obtenidos del Centro de Llamadas Aquí durante los ejercicios fiscales 2023 (dos mil veintitrés) y 2024 (dos mil veinticuatro), se observó que la vertiente de mayor interés para los usuarios, es la denominada "Servicios Estatales" con un total de 75,376 (setenta y cinco mil trescientas setenta y seis) llamadas, sin embargo, en el ejercicio fiscal 2024 fue la tercer vertiente más socorrida con un total de 15,003 (quince mil tres) llamadas, en un rubro que se identifica en los diagramas plasmados anteriormente como "Atención Ciudadana", en donde tienen cabida todas aquellas dudas y/o demandas sociales que no se encuentran contempladas propiamente en un programa gubernamental, o devienen de una situación de caso fortuito o fuerza mayor, si no en el funcionamiento y operación cotidiana de las diversas entidades y dependencias que conforman al Poder Ejecutivo, respecto de los servicios y trámites que éstos ofrecen, cuyas incidencias para el periodo en referencia se agrupan de la siguiente manera:

Servicios Estatales	
Ejercicio fiscal 2023: 75,376	Ejercicio fiscal 2024: 15,003
-Atención Ciudadana: 4,359 (cuatro mil trescientas cincuenta y nueve)	-Atención Ciudadana: 4,663 (cuarenta y seis mil seiscientos sesenta y tres)
-QROBOT: 71,017 (setenta y un mil diecisiete)	-QROBOT: 10,340 (diez mil trescientos cuarenta)

1.9. La segunda vertiente más socorrida por los usuarios del "Centro de Llamadas Aquí", durante el ejercicio fiscal 2023 (dos mil veintitrés) fue la denominada "Situaciones Emergentes" en materia de salud (atención médica y psicológica) y otros, misma que, acumuló durante el periodo comprendido por los meses de abril a diciembre de 2023 (dos mil veintitrés) 23,060 (veintitrés mil sesenta) llamadas, sin embargo, de marzo a diciembre de 2024 (dos mil veinticuatro), obtuvo un total de 38,438 (treinta y ocho mil cuatrocientas treinta y ocho) llamadas, siendo esta la segunda vertiente más recurrente del 2024 (dos mil veinticuatro), conforme el esquema siguiente:

Situaciones Emergentes	
Ejercicio fiscal 2023: 23,060	Ejercicio fiscal 2024: 38,438
Atención Médica: 7,583 (siete mil quinientos ochenta y tres)	Atención Médica: 15,601 (quince mil seiscientos uno)
Atención Psicológica: 5,492 (cinco mil cuatrocientas noventa y dos)	Atención Psicológica: 7,432 (siete mil cuatrocientas treinta y dos)
Citas médicas y/o para entrega de resultados y/o para dar seguimiento psicológico: 9,985 (nueve mil novecientos ochenta y cinco)	Citas médicas y/o para entrega de resultados y/o para seguimiento psicológico: 15,405 (quince mil cuatrocientas cinco)

En el mismo orden de ideas, la vertiente "Programas Gubernamentales", durante los periodos multicitados, acumuló un total de 62,176 (sesenta y dos mil ciento setenta y seis) llamadas, misma que comprende información relativa a reemplazamiento, infraestructura vial y obra social (Paseo 5 de Febrero), a saber:

Programas Gubernamentales	
Ejercicio fiscal 2023: 21, 866	Ejercicio fiscal 2024: 40,310
Paseo 5 de Febrero: 9,092 (nueve mil noventa y dos)	Paseo 5 de Febrero: 4,310 (cuatro mil trescientas diez)

dos)	diez)
Reemplacamiento: 3,224 (tres mil doscientas veinticuatro)	Reemplacamiento: 14,415 (catorce mil cuatrocientas quince)
Otros: 9,550 (nueve mil quinientas cincuenta)	Tarjeta contigo: 4,868 (cuatro mil ochocientos sesenta y ocho) Sedesoq: 16,717 (dieciséis mil setecientos diecisiete)

1.10. Del análisis de los datos arrojados por parte de la herramienta utilizada como mecanismo de atención objeto del presente, se advirtió que las principales dependencias, unidades administrativas y/o instituciones, órganos u organismos, que poseen la información de interés para los usuarios, lo son en el ámbito estatal las: Secretaría de Salud, Secretaría de Finanzas, Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, Secretaría de Cultura, todas pertenecientes al Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, así como la Unidad de Servicios para la Educación Básica en el Estado de Querétaro, la Agencia de Movilidad del Estado de Querétaro, el Instituto Queretano de las Mujeres, la Comisión Estatal de Aguas y el Registro Público de la Propiedad del Estado de Querétaro.

1.11. Tomando como referencia los datos anteriores, es que se observa que la implementación de mecanismos tecnológicos suficientes en la atención ciudadana conllevan en primer término, a la vinculación directa y efectiva entre el gobierno y los ciudadanos, y en segundo término al incremento favorable de soluciones de demandas e inquietudes sociales, con reducción de tiempos y cargas administrativas, la que coadyuva a que la atención ciudadana del Estado transite a un esquema de innovación gubernamental y proximidad social, con enfoque a las mejores prácticas internacionales en la materia.

1.12. El desarrollo de los canales de atención ciudadana actualmente en función, operados de manera conjunta con el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo, permitirá ampliar la cobertura brindada por los canales de contacto citados, y con ello potencializar el modelo integral de atención ciudadana brindando la posibilidad a los beneficiarios de hacer uso de ellos desde cualquier punto geográfico del Estado, aminorando los costos de traslado, facilitando el acceso a la información pública, a la orientación técnica o, en su caso, canalización adecuada, y así, generar el acercamiento del ejercicio público a más ciudadanos de manera expedita, directa y oportuna.

2. Definiciones.

Para los efectos de este Programa, se entiende por:

- I. **Áreas Usuaris:** Aquellas dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro que requieran y utilicen los servicios del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, para el ejercicio de sus atribuciones.
- II. **Autoridades Coadyuvantes del Centro de Llamadas:** Aquellas instancias gubernamentales de los tres ámbitos de gobierno, que con motivo de sus atribuciones sean competentes para la atención y resolución de peticiones ciudadanas captadas a través del servicio telefónico de atención ciudadana.
- III. **Beneficiario:** Personas físicas, morales, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas del Estado de Querétaro, que obtienen atención, orientación y, en su caso, canalización de sus demandas e inquietudes sociales, referente a los programas estatales institucionales, servicios gubernamentales, a través de información oficial, técnica, veraz y actualizada.
- IV. **Centro de Llamadas de Atención Ciudadana:** Instancia receptora de llamadas telefónicas ciudadanas, adscrita a la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, dependiente de la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- V. **Compendio de Programas Gubernamentales:** Instrumento documental que conjunta la información técnica de todos aquellos programas gubernamentales competencia de las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

- VI. **Enlace Institucional:** Servidor público designado por el titular del área usuaria, con un nivel jerárquico de Director u homólogo o, en su caso, que tenga un nivel jerárquico inmediato inferior al del titular del área usuaria.
- VII. **Estado:** Estado Libre y Soberano de Querétaro.
- VIII. **Jefatura de Gabinete:** Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- IX. **Línea Telefónica de Atención Ciudadana:** Circuito eléctrico de transmisión de señales que conecta el aparato telefónico del beneficiario a la red de telecomunicaciones del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, a través de la marcación de un número telefónico único.
- X. **Lineamientos Operativos de las Áreas Usuarías:** Instrumento técnico emitido por las áreas usuarias, a través del cual, regulan y establecen los esquemas de información, orientación, actuación y canalización que habrán de ser implementados por el Centro de Llamadas de Atención Ciudadana a través de los operadores telefónicos para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana en temas competencia del área usuaria correspondiente.
- XI. **Operadores Telefónicos:** Personal especializado y capacitado encargado de recibir, atender, orientar y, en su caso, canalizar las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, adscritos a la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana dependiente a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XII. **Plataforma de Datos del Centro de Llamadas (PDEQ):** Herramienta tecnológica que, derivado de la atención, orientación y, en su caso, canalización de las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, recaba los datos personales de los beneficiarios atendidos para fines de control estadístico, manejo y evaluación del servicio telefónico de atención ciudadana brindado.
- XIII. **Poder Ejecutivo:** Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XIV. **Programa:** Programa “CENTRO DE LLAMADAS AQUÍ”.
- XV. **Secretaría Particular:** Secretaría Particular, adscrita a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.
- XVI. **Servicio Telefónico de Atención Ciudadana:** Consiste en proporcionar al beneficiario atención, orientación y, en su caso, canalización, con base en el entendimiento claro de sus necesidades, a través de información gubernamental eficiente, oportuna, confiable y actualizada brindada por operadores telefónicos del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana.
- XVII. **Sistema Informático de Captura de Peticiones Ciudadanas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SICEQ):** Herramienta tecnológica de captación y registro de datos obtenidos a través del desarrollo de los diferentes canales de atención ciudadana del Poder Ejecutivo, implementado para la canalización y seguimiento de las peticiones y/o solicitudes ciudadanas turnadas a las autoridades competentes.
- XVIII. **Submenú Telefónico:** Listado de categorías numéricas de marcación telefónica asignados de manera particular a cada una de las vertientes del servicio telefónico de atención ciudadana brindado a los beneficiarios, y que integran la Línea Telefónica de Atención Ciudadana.
- XIX. **Subprogramas:** Los Subprogramas que componen el presente Programa, denominados I. Servicios estatales, II. Programas gubernamentales y III. Situaciones emergentes.

3. Instancias Competentes y/o Responsables.

Son instancias del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, competentes en la ejecución del presente Programa las siguientes.

3.1. Instancia Responsable.

La Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular, es la instancia encargada de coordinar, supervisar, controlar e implementar medidas de mejora administrativa para la ejecución del Programa.

3.2. Instancia Ejecutora.

La Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular, es la instancia competente para operar la ejecución del Programa acorde a la normatividad aplicable.

El Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, de la Subcoordinación de Centro de Conexión de la

Coordinación de Atención Ciudadana, dependiente de la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

3.3. Instancia Auxiliar.

La instrumentación del Programa está a cargo de la Secretaría Particular, siendo competente para dirigir y supervisar la operación del Centro de Llamadas objeto del Programa acorde a la normatividad aplicable.

3.4. Instancia Normativa.

La Secretaría Particular, será la encargada de la interpretación de los casos no previstos, así como la expedición normativa para la debida ejecución

4. Lineamientos para la Instrumentación, Seguimiento y Evaluación del Programa.

- I. La instrumentación del Programa estará a cargo de las Instancias mencionadas en el apartado que antecede del presente Programa.

La supervisión del desarrollo de las actividades del Programa estará a cargo del Órgano Interno de Control de la Jefatura de Gabinete, o en su caso, de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en términos del artículo 41 del Reglamento Interior de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y, 41 del Reglamento Interior de la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro.

- II. Para el cumplimiento de lo dispuesto en el párrafo anterior, se podrá contratar en términos de las disposiciones normativas y conforme a la suficiencia presupuestal autorizada a terceros especializados que se encarguen de revisar la información derivada de las actividades del Programa.

5. Coordinación Institucional.

La Instancia Responsable de la ejecución del Programa implementará los mecanismos y medidas necesarias para potenciar el impacto y ejercicio de los recursos, así como fortalecer la cobertura de las acciones, a través de la colaboración institucional con las autoridades coadyuvantes del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, misma que se efectuará en el marco del presente Programa y de la normatividad aplicable.

6. Interpretación de las Disposiciones del Programa.

La interpretación para efectos administrativos de las disposiciones del presente Programa, estará a cargo de la Secretaría Particular, la cual podrá solicitar a la Consejería Jurídica de la Jefatura de Gabinete, emita dentro de su ámbito de competencia, opinión no vinculante, respecto del asunto de que se trate.

7. Vigencia del Programa.

El Programa entrará en vigor a partir de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", y estará vigente hasta el 31 (treinta y uno) de diciembre del 2025 (dos mil veinticinco), siempre y cuando exista suficiencia presupuestal para tal efecto.

8. De la Población Objetivo.

Cualquier persona física, persona moral, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas, con domicilio en el Estado.

9. Suficiencia Presupuestal.

De conformidad con lo dispuesto en la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, los recursos públicos deberán guardar equilibrio entre los ingresos y egresos autorizados en la Ley de Ingresos y el Presupuesto de Egresos del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro conforme al ejercicio fiscal que corresponda.

El presente Programa cuenta con suficiencia presupuestal, de conformidad con el oficio número **SF/SE/2025-0019-D**, emitido por la Titular de la Subsecretaría de Egresos, de la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo

del Estado de Querétaro; por lo que, los alcances del mismo serán ejecutados de acuerdo a la suficiencia presupuestal autorizada, así como conforme a la disponibilidad presupuestal con que se cuente.

10. Consideraciones Generales de la Operación del Programa.

- I. Para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana, las instancias competentes y responsables de la ejecución del Programa, implementarán una única Línea Telefónica de Atención Ciudadana, misma que se hará del conocimiento público, por medio de los esquemas de difusión y/o propaganda que sean determinados por la Unidad de Comunicación Social del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, conforme la normatividad aplicable.
- II. La Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular, será la responsable de la administración de la información que sea proporcionada por las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana para la operación de éste, por lo que la legalidad y el contenido de dicha información son de la estricta responsabilidad de las áreas usuarias competentes que la hayan proporcionado para tal efecto.
- III. La coordinación y comunicación oficial entre el área usuaria del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana y las Instancias Responsables de la ejecución del Programa se llevará a cabo a través del enlace institucional designado para tal efecto en los términos establecidos en el presente instrumento.
- IV. Las dependencias y Entidades del Poder Ejecutivo, que estén interesadas en solicitar la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana de orientación telefónica en temas de competencia de éstas a través del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, deberán formular de manera oficial su solicitud dirigida a la Instancia Responsable Coordinación de Atención Ciudadana adscrita a la Secretaría Particular, en la cual especifique la vertiente del servicio telefónico de atención ciudadana solicitado, así como el periodo en que éste sea requerido.
- V. La integración, administración y actualización del compendio de Programas Gubernamentales estará a cargo de la Subcoordinación de Centro de Conexión, para lo cual los enlaces institucionales deberán proporcionarle la información correspondiente en los periodos y formas en que les sea requerida.
- VI. Para la operación del servicio telefónico de atención ciudadana, las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana deberán proporcionar de forma oficial a la Coordinación de Atención Ciudadana, sus Lineamientos operativos en los periodos y formas que para tal efecto establezca dicha autoridad responsable.
- VII. La prestación del servicio telefónico de atención ciudadana se realizará en estricto apego tanto a los Lineamientos operativos de las áreas usuarias, así como al contenido del compendio de programas gubernamentales y demás normatividad aplicable.
- VIII. Las áreas usuarias brindarán capacitación técnica periódica a los operadores telefónicos, para la óptima implementación de sus Lineamientos operativos.
- IX. La Coordinación de Atención Ciudadana, para la oportuna y eficiente instrumentación de este Programa, solicitará a las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana el suministro de la información que estime pertinente para la prestación del servicio telefónico de atención ciudadana.
- X. Una vez efectuada la integración y clasificación del submenú telefónico atendiendo a las vertientes del servicio telefónico de atención ciudadana, la Subcoordinación de Centro de Conexión de la Coordinación de Atención Ciudadana, le asignará a las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana la opción numérica del submenú citado, para que a través de éste, los operadores telefónicos brinden la atención a las llamadas objeto del presente Programa.

- XI. Para la operación del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, las Instancias Responsables del Programa implementarán todos aquellos mecanismos administrativos, jurídicos y tecnológicos que tengan por finalidad garantizar tanto la habilitación de la infraestructura del Centro en comento, así como la calidad y la cobertura en el servicio telefónico de atención ciudadana prestado, por lo que derivado de los requerimientos técnicos y demanda de dicho servicio, podrán contratar a terceros especializados en la materia.
- XII. La supervisión técnica de la operación del servicio telefónico de atención ciudadana en su vertiente de "Situaciones emergentes", se realizará de manera trimestral a cargo del área usuaria del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana competente en la materia que se trate, para lo cual, finalizada la supervisión, ésta deberá informar de manera oficial a la Instancia Responsable, los resultados obtenidos, y de ser el caso, las herramientas de mejora a implementar en el servicio telefónico citado.
- XIII. Las llamadas entrantes a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana que, por su naturaleza, requieran de su canalización a las autoridades coadyuvantes del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana o a las áreas usuarias, se realizará por medio del Sistema Informático de Captura de Peticiones Ciudadanas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro (SICEQ), así como en apego a los Lineamientos operativos de las áreas usuarias y demás disposiciones jurídicas aplicables.
- XIV. La Instancia Ejecutora, por conducto de los operadores telefónicos será la encargada de llevar a cabo un control de las llamadas recibidas a la Línea Telefónica de Atención Ciudadana, así como el registro de datos de las personas a quienes se brindó el servicio citado, a través de la Plataforma de Datos del Centro de Llamadas (PDEQ), en observancia de lo establecido por la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable, con la finalidad de generar un control estadístico, manejo y evaluación del servicio telefónico de atención ciudadana brindado.
- XV. La prestación del servicio telefónico de atención ciudadana en cada una de sus vertientes a las áreas usuarias, se efectuará de acuerdo a la disponibilidad de operadores telefónicos, recursos financieros y tecnológicos con los que cuenten las Instancias Responsables.

Las referencias o alusiones en la redacción del presente Acuerdo, hechas hacia un género, se entenderán para todas las personas, a manera de lenguaje inclusivo.

11. Método de Operación del Programa.

Se atenderá la recepción de las llamadas de los ciudadanos, brindando orientación y su correspondiente canalización a las áreas competentes conforme las necesidades y solicitud del interesado, pudiendo proporcionar atención de manera enunciativa, más no limitativa respecto a trámites, servicios, actividades, programas gubernamentales, eventos fortuitos y/o de fuerza mayor que en materia de salud y protección civil sean decretados por las autoridades competentes, inquietudes sociales, entre otros. Dicha atención estará a cargo de los operadores telefónicos.

La duración de la atención brindada vía telefónica, se encontrará sujeta a las características de cada caso atendido, la cual, podrá ser desde 01 (un) hasta 30 (treinta) minutos, o más, ello, atendiendo a las necesidades de cada caso en particular.

La Instancia Responsable para brindar los servicios de atención y orientación a la ciudadanía conformará un grupo de operadores telefónicos que serán capacitados/as en atención e intervención a distancia vía telefónica para cumplir con los objetivos de atención del presente Programa.

Los servicios de atención, orientación y canalización de llamadas estarán operando conforme a los horarios establecidos para cada una de las vertientes del presente Programa.

12. Derechos y Obligaciones de la Personas Beneficiarias.

Derechos.

Los beneficiarios tendrán los siguientes derechos:

- I. Recibir el beneficio del Programa bajo los requisitos y procedimientos aplicables;
- II. Ser tratados con respeto, dignidad, y en apego a los Derechos Humanos, y
- III. Recibir protección de sus datos personales en términos de lo dispuesto por la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro, la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro y demás disposiciones normativas aplicables.

Obligaciones.

Los beneficiarios tendrán las obligaciones siguientes:

- I. Cumplir en todos sus términos con lo dispuesto en el presente Programa y demás normatividad aplicable, y
- II. Presentar información veraz, específicamente en la solicitud para ser beneficiario del presente Programa.

13. Normativa y Coordinación para la Ejecución del Programa.

Para su debida ejecución, la Instancia Normativa asegurará la coordinación de acciones entre las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo y, a su vez, entre órdenes de gobierno, para evitar duplicidades en el ejercicio de los recursos y reducir gastos administrativos, por lo que podrá realizar, en términos de las disposiciones normativas aplicables, entre otras, las siguientes acciones:

- I. Determinar y expedir las reglas, estrategias, criterios normativos y Lineamientos específicos que se requieran para operar el Programa;
- II. Suscribir, en representación del Estado y del Poder Ejecutivo los convenios de coordinación, colaboración concertación, así como otros instrumentos legales que sean necesarios para la consecución de los fines propios del Programa, ya sea con la Federación, los municipios del Estado o con otros entes públicos o privados, en términos del acuerdo delegatorio que al efecto se otorgue;
- III. Establecer medios administrativos de control y seguimiento del gasto y ejercicio de los recursos públicos asignados al Programa, que permitan la total transparencia y eficiencia en la aplicación de los mismos, así como la evaluación de los resultados, conforme a las disposiciones y normativas emitidas por la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro y demás normatividad aplicable, y
- IV. Ejercer las demás atribuciones que le confieran otras disposiciones aplicables.

14. Publicidad y Difusión del Programa.

En términos de lo dispuesto en el artículo 81 Ter, de la Ley para el Manejo de los Recursos Públicos del Estado de Querétaro, la propaganda que, bajo cualquier modalidad de comunicación social se difunda sobre el Programa se sujetará a lo previsto en las disposiciones constitucionales y legales aplicables.

En términos de los artículos 134 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; 1 y 11 de la Ley General de Comunicación Social, la difusión en medios impresos y propaganda que bajo cualquier modalidad de comunicación social se realice en relación al presente Programa Institucional, deberá contener la siguiente leyenda:

"Este Programa es público, ajeno a cualquier partido político. Queda prohibido el uso para fines a los establecidos en el Programa."

15. Enfoque de Derechos Humanos y Perspectiva de Género.

La Unidad Administrativa responsable del Programa, con el objetivo de generar las condiciones necesarias para el acceso equitativo en términos de disponibilidad, accesibilidad y calidad en las acciones de éste,

deberá:

- I. Implementar mecanismos que hagan efectivo el acceso a la información gubernamental y asegurar que el acceso a la ayuda social y servicios se dé sin discriminación alguna.
- II. Promover, respetar, proteger y garantizar el ejercicio efectivo de los derechos humanos de las personas beneficiarias del Programa, con base en los principios de universalidad, interdependencia, indivisibilidad, progresividad y pro persona.
- III. Brindar en todo momento un trato digno y de respeto a la población, con apego a los criterios de igualdad y no discriminación.
- IV. Hacer valer los derechos de las personas beneficiarias tomando en consideración los factores de desigualdad interseccional que pudieran poner en mayor riesgo de vulnerabilidad a personas que pertenecen a grupos históricamente discriminados, tomando en consideración sus circunstancias y necesidades, velando en todo momento por el interés superior de la niñez.
- V. Incorporar el enfoque de perspectiva de género, a fin de garantizar el acceso de las mujeres a sus beneficios en igualdad de condiciones; privilegiando, en su caso, la inclusión de medidas especiales de carácter temporal (acciones afirmativas), para solucionar las necesidades inmediatas de las mujeres que estén dentro de la población objetivo.

16. Protección de Datos Personales.

El tratamiento que la Instancia Responsable dará a la información, incluyendo los datos confidenciales y personales, será el que para tal efecto sea establecido en las leyes generales y locales en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales que sean aplicables.

Los datos personales recolectados en el marco del Programa y sus Reglas de Operación serán tratados conforme a lo dispuesto en los artículos 1,7 y 22 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados, así como en los artículos 1, 7, 16, 59 y 61 de la Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro. Esta acción se realiza en concordancia con la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Querétaro y demás normativa aplicable.

Los datos personales recabados serán tratados y utilizados de conformidad con el aviso de privacidad de la Coordinación de Atención Ciudadana, adscrita a la Secretaría Particular de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, mismo que podrá ser consultado a través del Portal de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro <http://www.queretaro.gob.mx/transparencia>, en la fracción XLVII Obligaciones de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de en el siguiente enlace: <https://www.queretaro.gob.mx/web/transparencia/infop>

17. Aviso de Privacidad.

La Instancia Ejecutora, es la responsable del tratamiento de los datos personales que se proporcionen derivado del trámite del registro de solicitudes y del suministro de información, para la integración y actualización del Padrón de Beneficiarios para el presente Programa, en términos de las disposiciones aplicables.

Los datos personales recabados serán utilizados con las finalidades siguientes: validar que se cumplan los requisitos de elegibilidad para ser beneficiario de este Programa, asimismo serán integrados en los sistemas de datos personales de la Jefatura de Gabinete y podrán ser transmitidos a otros entes públicos de los tres niveles de gobierno en el ejercicio de facultades propias, compatibles o análogas, para la realización de compulsas y la integración del Padrón Único de Personas Beneficiarias, en términos de las disposiciones aplicables. Por lo tanto, se garantiza la protección de los datos personales que sean recabados, en cumplimiento con las disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública aplicables.

En todo momento las personas beneficiarias podrán ejercer los derechos ARCO (acceso, rectificación, cancelación y oposición) de los datos personales recabados, solicitándolo directamente a la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, con domicilio en Palacio de Gobierno, calle 5 de Mayo esq. Luis Pasteur S/N. Centro Histórico, Código Postal 76000, en la ciudad de Santiago de Querétaro, en el

Estado de Querétaro, o a través del teléfono 442-238-50-00 extensión 5801; o directamente en la Unidad de Transparencia del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicada en Avenida Prolongación Luis Pasteur, número 5, Colonia Centro Histórico, C.P. 76000, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, o a través de la Plataforma Nacional de Transparencia, disponible en la dirección electrónica: <http://www.plataformadetransparencia.org.mx>.

El aviso de privacidad integral se puede consultar en el portal de internet del Poder Ejecutivo, a través de la liga de acceso: <https://www.queretaro.gob.mx/web/transparencia/infop>

Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 1 párrafo quinto, 3 fracción II, 26 y 27 de la Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados; y 1 quinto párrafo, 3 fracción II, 20 y 21 de Ley de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados del Estado de Querétaro.

18. Acciones de Blindaje.

Con estas acciones se fomenta la cultura de la transparencia, la legalidad y la rendición de cuentas, se refrenda el compromiso de respetar el principio de imparcialidad y se busca prevenir e inhibir las conductas contrarias a la normatividad que regula la actuación en el servicio público, haciendo énfasis en la aplicación de los principios de legalidad, honradez, integridad, eficacia y eficiencia que rigen el servicio público.

Queda prohibida la utilización de este Programa y sus recursos, en el ámbito federal, estatal o municipal, con la finalidad de inducir o coaccionar a los ciudadanos para votar a favor o en contra de cualquier partido político o candidato, tal y como lo establece el artículo 449 de la Ley General de Instituciones y Procedimientos Electorales, en relaciona los Lineamientos que determine el Instituto Nacional Electoral.

19. Quejas, Denuncias y Solicitudes de Información.

Las personas beneficiarias o cualquier tercera persona interesada en el Programa tienen derecho a presentar quejas, denuncias o a solicitar información relacionada con el mismo ante las instancias correspondientes.

Las quejas, denuncias o solicitudes podrán realizarse por escrito y/o vía telefónica y de manera presencial en las oficinas que ocupa la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, ubicado en Av. Corregidora Sur, número 16, Col. Cimatario primera sección, Código Postal 76030, Santiago de Querétaro, Qro., número de teléfono 442 235 3482, extensión 2000.

20. De los Indicadores de Desempeño.

La instancia ejecutora del Programa deberá informar a la Unidad Estatal del Sistema de Evaluación del Desempeño, adscrita a la Secretaría de Finanzas del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro dentro de los primeros 30 días naturales posteriores a la publicación del mismo, sobre el contenido, ejecución y el catálogo de indicadores de desempeño específicos que brindarán seguimiento al cumplimiento de objetivos y metas del Programa en los formatos y criterios establecidos, así como, sobre la vinculación al Programa Presupuestario Estatal correspondiente.

Finalmente, la instancia ejecutora deberá remitir la información que, de conformidad con la naturaleza del presente instrumento, le sea requerida por parte de dicha Unidad, con la finalidad de que ésta última cuente con los elementos necesarios para brindar la asesoría técnica que coadyuve al diseño de indicadores para lograr así, la valoración objetiva del desempeño de las políticas públicas que deriven de la planeación estatal, a través del seguimiento, verificación y evaluación del grado cumplimiento de sus objetivos y metas.

21. Cierre de Ejercicio.

La Instancia Ejecutora Integrará los expedientes originales para el cierre de ejercicio de los recursos ejercidos con motivo de la implementación del presente Programa; los recursos que al cierre del ejercicio no sean devengados o no se destinen a los fines autorizados, deberán reintegrarse, por lo que el ejecutor responsable y/o instancia responsable del Programa, deberá realizar las gestiones correspondientes ante las dependencias competentes el Poder Ejecutivo para llevar a cabo el mismo.

22. Control y Auditoría.

El Programa podrá ser auditado por los organismos fiscalizadores estatales competentes, tales como la Entidad Superior de Fiscalización del Estado de Querétaro, la Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, entre otros; para lo que el personal asignado para atenderlas proporcionará las facilidades para llevar a cabo los trabajos correspondientes y la documentación, así como considerar acciones de mejora, observaciones y recomendaciones realizadas al Programa.

23. Contraloría Social.

Las actividades de contraloría social serán ejecutadas por los beneficiarios de los programas, obras o acciones estatales a través de los Comités de Contraloría Social que se integren para vigilar el recurso público ejercido.

La Secretaría de la Contraloría del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, en coordinación con las Instancias Normativa y Ejecutora, podrán determinar los casos en los cuales por la naturaleza del Programa, obra o acción del que se trate, se podrán llevar a cabo las actividades de contraloría social sin que sea necesario integrar Comités, entregando el material informativo al beneficiario para que conozca de qué manera puede verificar y vigilar la correcta aplicación del Recurso Público.

Se pone a disposición de la persona beneficiaria los siguientes datos de contacto:

I. Teléfono: 800 TE SIRVE (800 83 747 83), y

II. Correo electrónico: contraloriasocial@queretaro.gob.mx.

24. Composición del Programa.

El presente Programa, está compuesto por los siguientes:

SUBPROGRAMAS

- I. Servicios estatales;
- II. Programas gubernamentales, y
- III. Situaciones emergentes.

REGLAS DE OPERACIÓN DE LOS SUBPROGRAMAS QUE LO COMPONEN

SUBPROGRAMA I. SERVICIOS ESTATALES

Propósito o Destino Principal. El presente Subprograma tiene por objeto el servicio telefónico de atención ciudadana, mediante el cual se proporcionará la atención orientación y en su caso canalización al beneficiario, con base en toda aquella información técnica suministrada por las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana.

Área o Unidad Encargada: La Coordinación de Atención Ciudadana.

- a) Vigencia.** La establecida en el presente instrumento.
- b) Cobertura:** El Subprograma tendrá cobertura en los 18 (dieciochos) municipios del Estado.
- c) Beneficiarios:** Cualquier persona física, persona moral, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas, con domicilio en el Estado, considerando un total de hasta 100,000 (cien mil) llamadas, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.
- d) Procedimiento:**

Tratándose de esta vertiente, el operador telefónico proporcionará información técnica, respecto de sus trámites y servicios, entendiéndose por éstos, como cualquier beneficio o actividad que dichas áreas, en el ámbito de su competencia, brinden a particulares, previa solicitud y cumplimiento de los requisitos aplicables, y que a su vez no se encuentran contemplados en el compendio de programas gubernamentales.

El horario de atención en esta vertiente será de las 08:00 a 20:00 hrs., de lunes a viernes, durante el periodo que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes, salvo que éstas estipulen un horario distinto por las necesidades y demanda del servicio requerido.

SUBPROGRAMA II. PROGRAMAS GUBERNAMENTALES

Propósito o Destino Principal. El presente Subprograma tiene por objeto el servicio telefónico de atención ciudadana, mediante el cual se proporcionará atención técnica previa a los beneficiarios, respecto de los programas gubernamentales, con base en toda aquella información técnica proporcionada por las áreas usuarias.

Área o Unidad Encargada: La Coordinación de Atención Ciudadana.

- a) **Vigencia.** La establecida en el presente instrumento.
- b) **Cobertura:** El Subprograma tendrá cobertura en los 18 (dieciochos) municipios del Estado.
- c) **Beneficiarios:** Cualquier persona física, persona moral, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas, con domicilio en el Estado, considerando un total de hasta 100,000 (cien mil) llamadas, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.
- d) **Procedimiento:**

Tratándose de esta vertiente, el operador telefónico proporcionará orientación técnica previa a los beneficiarios, respecto de los programas gubernamentales a los que puede acceder y que conforman el compendio de programas gubernamentales, sin que dicha orientación constituya por sí misma una resolución administrativa para el otorgamiento de las ayudas sociales en ellos previstos, dado que es competencia exclusiva de las áreas usuarias del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana la instrumentación y, por ende, autorización de tales ayudas sociales en términos de sus reglas de operación y demás normativa aplicable.

El horario de atención en esta vertiente será de las 08:00 a 20:00 hrs., de lunes a viernes, durante el periodo que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes, salvo que éstas estipulen un horario distinto por las necesidades y demanda del servicio requerido.

SUBPROGRAMA III. SITUACIONES EMERGENTES

Propósito o Destino Principal. El presente Subprograma tiene por objeto el servicio telefónico enfocado en brindar información confiable y actualizada, tendiente a procurar la salvaguarda de la vida de los beneficiarios, respecto de aquellos eventos fortuitos y/o de fuerza mayor que en materia de salud y protección civil sean decretados por las autoridades competentes, y que dada la naturaleza de los mismos repercutan en la calidad de vida y en el desarrollo de las actividades de la población de esta Entidad Federativa.

Área o Unidad Encargada: La Coordinación de Atención Ciudadana.

- a) **Vigencia.** La establecida en el presente instrumento.
- b) **Cobertura:** El Subprograma tendrá cobertura en los 18 (dieciochos) municipios del Estado.
- c) **Beneficiarios:** Cualquier persona física, persona moral, organizaciones de la sociedad civil, instituciones públicas o privadas, con domicilio en el Estado, considerando un total de hasta 100,000 (cien mil) llamadas, siempre y cuando se cuente con la suficiencia presupuestal autorizada para tal efecto.
- d) **Procedimiento:**

Tratándose de esta vertiente, el servicio se enfoca en brindar información confiable y actualizada, tendiente a procurar la salvaguarda de la vida de los beneficiarios, respecto de aquellos eventos fortuitos y/o de fuerza mayor que en materia de salud y protección civil sean decretados por las autoridades competentes, y que dada la naturaleza de los mismos repercutan en la calidad de vida y en el desarrollo de las actividades de la población de esta entidad federativa.

Con motivo de lo anterior, los operadores telefónicos proporcionarán en un primer momento orientación técnica, veraz, oportuna y eficiente a los beneficiarios, respecto de todas aquellas inquietudes sociales que guarden relación con los acontecimientos citados.

En un segundo momento, si las áreas usuarias competentes en la materia en sus Lineamientos operativos establecieron la prestación de un servicio estatal de manera posterior a la orientación técnica brindada por el operador telefónico, éste último procederá a la canalización con el área usuaria respectiva en los términos establecidos en el presente instrumento.

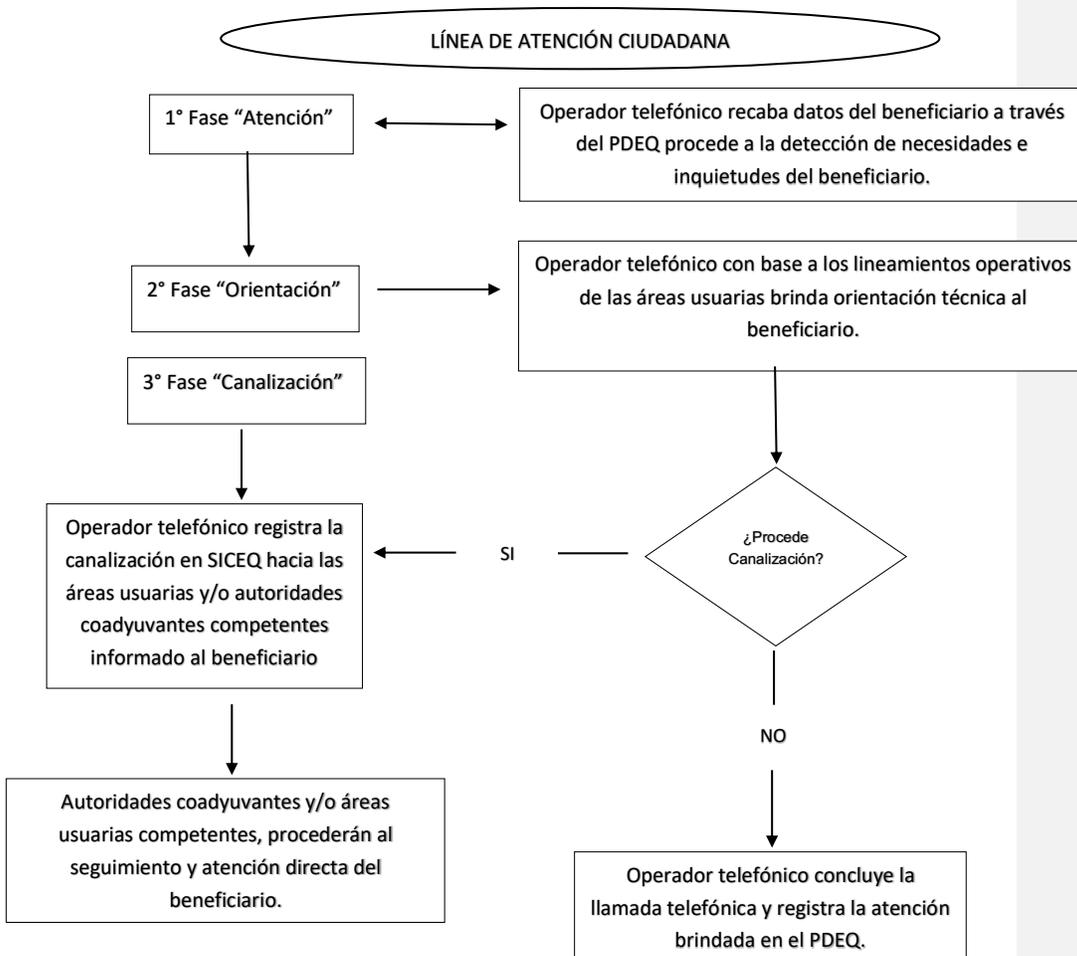
El horario de atención en esta vertiente será de acuerdo a los requerimientos solicitados por el área usuaria, durante el periodo de contingencia que para tal efecto hayan establecido las áreas usuarias competentes.

Los operadores telefónicos que brinden el servicio telefónico de atención ciudadana en esta vertiente, se someterán de manera periódica a las evaluaciones que para tal efecto estipulen las áreas usuarias competentes en la materia, debiendo acreditar de manera favorable las mismas, y su actuación se apegará tanto a los Lineamientos operativos de las áreas usuarias, como a los Códigos de Conducta y protocolos que las áreas citadas establezcan.

La información gubernamental que se proporcione a los beneficiarios durante el servicio telefónico de atención ciudadana en esta vertiente, tendrá única y exclusivamente el carácter orientativo, en ningún momento constituirá un diagnóstico médico y/o dictamen técnico de protección civil de conformidad con la legislación aplicable en la materia.

25. Diagrama General del Proceso.

Para mayor ilustración del proceso general que se realizará por parte del Centro de Llamadas de Atención Ciudadana, con motivo de la operación del servicio telefónico de atención ciudadana, es que a continuación se visualiza el diagrama correspondiente.



Transitorios

Primero. Se instruye a la Consejería Jurídica de la Jefatura de Gabinete del Poder Ejecutivo del Estado de Querétaro, a tramitar ante la Secretaría de Gobierno del Poder Ejecutivo del Estado la publicación del presente Acuerdo por el que se autoriza el Programa "Centro de Llamadas Aquí", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen, en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga".

Segundo. El presente Programa entrará en vigor a partir del día de su publicación en el Periódico Oficial del Gobierno del Estado de Querétaro "La Sombra de Arteaga", y estará vigente hasta el 31 (treinta y uno) de diciembre del 2025, (dos mil veinticinco), siempre y cuando exista suficiencia presupuestaria.

Tercero. Se derogan todas las disposiciones de igual o inferior jerarquía que se opongan a las del presente Programa.

Dado en el Palacio de La Corregidora, sede del Poder Ejecutivo del Gobierno del Estado de Querétaro, en la Ciudad de Santiago de Querétaro, Qro., a los ** (***) días del mes de ** del año 2025 (dos mil veinticinco).

Comentado [SMV1]: Se agregará información al momento de remitir para su publicación.

Lic. Rogelio Vega Vázquez Mellado
Jefe de Gabinete el Poder Ejecutivo del Estado

Hoja de firmas que corresponde al Acuerdo por el que se autoriza el Programa "Centro de llamadas aquí", así como sus Reglas de Operación de los Subprogramas que lo componen, de fecha ** de ____ de ***.

Comentado [SMV2]: Se agregará información al momento de remitir para su publicación.