

# Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH)



## Procedimiento de recepción de Denuncias y Quejas

La institución del CONADEH, con el propósito de hacer valer el Derecho de Petición de todos los habitantes, considerando su ubicación geográfica, facilidades de comunicación electrónica y telefónica, ha puesto a disposición las Cuatro (4) medios para la recepción de quejas, reclamos y denuncias, siguientes:

### 1) Oficinas del CONADEH – Presencial:

La persona que se considera afectada, se presenta a la Oficinas del CONADEH siendo atendida por un(a) receptor de quejas.

### 2) Unidad Móvil CONADEH – Presencial:

Los (as) Investigadores(as) y Promotores(as) del CONADEH se desplazan a su comunidad para la recepción de quejas, reclamos y denuncias de manera presencial.

### 3) Escrita:

La persona afectada envía su queja, reclamo o denuncia por medio escrito, pudiendo ser a través de cartas, notas, fax, correo electrónico, a través de nuestra página de internet: [www.conadeh.hn](http://www.conadeh.hn).

La denuncia o quejas es recibida por un(a) receptor de quejas quien se comunica con el peticionario.

### 4) Teléfono:

La persona afectada realiza llamando telefónica (teléfono fijo o móvil) a las Oficinas del CONADEH, quien es atendida por un(a) receptor de quejas.

El CONADEH, ha puesto a su disposición la línea de respuesta rápida #132, la cual es gratuita, sin costo alguno, desde un teléfono fijo y desde cualquier parte del territorio nacional con atención 24 horas al día, durante todo el año.

## ARTÍCULO 25. FORMAS DE PRESENTACIÓN DE QUEJAS (Ley Orgánica del CONADEH)

Las quejas se presentarán de acuerdo a lo establecido en la Ley Orgánica y el Reglamento de Quejas. Podrán presentarse de la siguiente forma:

1. Verbalmente, compareciendo personalmente ante cualquiera de las oficinas de la institución de sus representantes.
2. Por escrito, por medio de carta, nota, telegramas, fax, etc.
3. Cualquier otro medio idóneo y de evidente legitimidad.



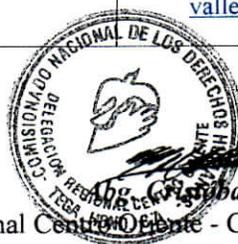
*Abel Cristóbal Martínez*  
Oficina Regional Centro Oriente - CONADEH

# Comisionado Nacional de los Derecho Humanos (CONADEH)



## OFICINAS DEL CONADEH A NIVEL NACIONAL

Nº	Oficina	Dirección	Telefax	e-mail
1	Regional del Litoral Atlántico	Col. El Sauce, III Etapa, casa R18, La Ceiba, Atlántida, Honduras	2443-6001	<a href="mailto:atlantida@conadeh.hn">atlantida@conadeh.hn</a>
2	Regional del Norte	Barrio El Benque, Casa No.70 Novena Avenida, Cuarta Calle Sur Oeste, San Pedro Sula, Cortés, Honduras.	2552-81-13, 2552-82-40	<a href="mailto:norte@conadeh.hn">norte@conadeh.hn</a>
3	Regional del Centro Occidente	Barrio La Caridad, Comayagua, Comayagua, Honduras	2772-4596	<a href="mailto:comayagua@conadeh.hn">comayagua@conadeh.hn</a>
4	Regional del Centro Oriente	Colonia Florencia Norte, Boulevard Suyapa, Tegucigalpa, Honduras C.A.	2231-0204, 2231-0882, 2235-7697, 2235-3532	<a href="mailto:centrooriente@conadeh.hn">centrooriente@conadeh.hn</a>
5	Regional del Sur	Barrio El Centro, Calle Morazán, Choluteca, Choluteca, Honduras	2782-5555	<a href="mailto:choluteca@conadeh.hn">choluteca@conadeh.hn</a>
6	Regional de Occidente	Barrio Mercedes, 1ra. Calle, Santa Rosa de Copán, Copán, Honduras	2662-0967, 2662-2645, 2662-2646, 2662-1154	<a href="mailto:copan@conadeh.hn">copan@conadeh.hn</a>
7	Departamental de Colón	Barrio Las Flores, Tocoa, Colón, Honduras	2444-4414, 2444-4775	<a href="mailto:tocoa@conadeh.hn">tocoa@conadeh.hn</a>
8	Departamental de El Paraíso	Bo. Oriental, Danlí, El Paraíso, Honduras	: 2763-3189, 2763-6783	<a href="mailto:elparaiso@conadeh.hn">elparaiso@conadeh.hn</a>
9	Departamental de Gracias a Dios	Barrio Punta Fría, Puerto Lempira, Gracias a Dios, Honduras	2433-6696	<a href="mailto:ptolempira@conadeh.hn">ptolempira@conadeh.hn</a>
10	Departamental de Intibucá	Barrio Abajo, Intibucá, Intibucá, Honduras	2783-0039, 2783-0350	<a href="mailto:intibuca@conadeh.hn">intibuca@conadeh.hn</a>
11	Departamental de Lempira	Barrio Mercedes, Ave. Circunvalación, Gracias, Lempira, Honduras	2656-1106, 2656-1492	<a href="mailto:lempira@conadeh.hn">lempira@conadeh.hn</a>
12	Departamental de Ocotepeque	Barrio Concepción, 2da. Calle, 2da. y 3ra. Ave. Noroeste, Nueva Ocotepeque, Ocotepeque, Honduras	2653-2128, 2653-3359	<a href="mailto:ocotepeque@conadeh.hn">ocotepeque@conadeh.hn</a>
13	Departamental de Olancho	Barrio Las Flores, Primera Calle, Quinta Avenida, Casa No. 069, Juticalpa, Olancho, Honduras	2785-1564	<a href="mailto:olancho@conadeh.hn">olancho@conadeh.hn</a>
14	Departamental de Santa Bárbara	Barrio El Centro, Santa Bárbara, Santa Bárbara, Honduras	2643-2255	<a href="mailto:santabarbara@conadeh.hn">santabarbara@conadeh.hn</a>
15	Departamental de Yoro	Barrio Las Brisas, Yoro, Yoro, Honduras	2671-2609	<a href="mailto:yoro@conadeh.hn">yoro@conadeh.hn</a>
16	Sub de El Progreso	Barrio San Francisco, entre 12 y 13 Ave, 10 Calle, Sureste, El Progreso, Yoro, Honduras	2648-1249	<a href="mailto:progreso@conadeh.hn">progreso@conadeh.hn</a>
17	Departamental de Islas de la Bahía	Barrio El Centro, Coxen Hole, Edificio Anancy Plaza, Roatan, Islas de La Bahía, Honduras	2445-0208	<a href="mailto:roatan@conadeh.hn">roatan@conadeh.hn</a>
18	Departamental de La Paz	Barrio La Granja, Palacio Judicial, La Paz, La Paz, Honduras	2774-1842	<a href="mailto:lapaz@conadeh.hn">lapaz@conadeh.hn</a>
19	Departamental de Valle	Barrio El Calvario, Pasaje Jurídico Nacaome, Valle, Honduras	2795-5085	<a href="mailto:valle@conadeh.hn">valle@conadeh.hn</a>



Abg. Cristóbal Martínez  
Oficina Regional Centro Occidente - CONADEH

# Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH)



## PROCEDIMIENTO DE RECEPCIÓN DE QUEJA/RECLAMOS/ DENUNCIA

Nº	Pasos	Actividades	Responsable
1	Presentar queja	Persona natural o representantes de instituciones públicas o privadas, que se siente afectado(a) por actos violatorios a los Derechos Humanos, u otros actos arbitrarios e ilegales cometidos por las autoridades presenta queja/reclamo/ denuncia por cualquiera de los cuatro (4) medios (Oficina del CONADEH, Unidad Móvil, Escrita, Telefónica)	Peticionario (a)
2	Recibir queja/reclamo/ denuncia	Recibir queja/reclamo/ denuncia por cualquiera de los cuatro (4) medios (Oficina del CONADEH, Unidad Móvil, Escrita, Telefónica)	Receptor (a) de quejas
3	Registro de la queja/reclamo/ denuncia	Analizar de manera preliminar la queja/reclamo/ denuncia, en caso de no ser competencia del CONADEH la misma será rechazada y se dará asesoría sobre acciones que puede realizar y adonde debe abocarse. Registrar la queja/reclamo/ denuncia interpuesta por la persona afectada y hacer acuse de recibo.	Receptor (a) de quejas
4	Asignación de la queja/reclamo/ denuncia	Asignar la queja/reclamo/ denuncia aun miembro del equipo de Investigadores (as).  Cuando el funcionario en quien se hubiese delegado tenga motivos de impedimento o excusa, el Comisionado Nacional o sus Adjuntos (as) decidirán de inmediato, si se justifica designar a otro que lo sustituya.	Investigador(a)
5	Desarrollo del proceso investigativo	El investigador (a) a cargo de la queja/reclamo/ denuncia deberá realizar las acciones de investigación oportunas según el caso en particular a fin de constatar o desvirtuar lo denunciado y proceder conforme al resultado obtenido en la investigación.	Investigador(a)
6	Cierre del proceso de investigación de la queja/reclamo/ denuncia	Concluida la Investigación el Investigador (a) a cargo de queja/reclamo/ denuncia procederá al cierre de la misma conforme al manual de cierres del CONADEH y de acuerdo a lo obtenido en el proceso investigativo.	Investigador(a) y peticionario (a)



*Abg. Cristóbal Martínez*

Oficina Regional Centro Oriente - CONADEH

# Comisionado Nacional de los Derecho Humanos (CONADEH)



## Ley Orgánica del CONADEH

**Artículo 23. RECEPCIÓN Y ACCESO:** Toda persona natural o representantes de instituciones públicas o privadas, sin excepción alguna, podrán dirigirse al Comisionado Nacional, cuando se sientan afectados por actos violatorios a los Derechos Humanos, u otros actos arbitrarios e ilegales cometidos por las autoridades.

Cuando los interesados estén privados de la razón lo harán sus parientes, sus representantes o cualquier otra persona interesada.

**Artículo 27. DEBER DE REGISTRO:** El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, sus Delegados (as) Adjuntos (as) o sus representantes registrarán y acusarán recibo de las quejas, las tramitarán y analizarán y si no es competencia del Comisionado las rechazarán, de acuerdo a lo previsto en la Ley Orgánica y Reglamento de Quejas.

**Artículo 28. DE LA INVESTIGACIÓN:** El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos, y los Delegados (as) Adjuntos (as) podrán delegar la recepción, admisión e investigación de las quejas. Cuando el funcionario en quien se hubiese delegado tenga motivos de impedimento o excusa, el Comisionado Nacional o sus Adjuntos (as) decidirán de inmediato, si se justifica designar a otro que lo sustituya.

**Artículo 30. CRITERIOS DE ADMISIBILIDAD:** El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos podrá rechazar aquellas quejas en las que advierta mala fe, carencia de fundamento o inexistencia de pretensión.

**Artículo 31. TRÁMITE DE ADMISIBILIDAD:** El trámite para determinar la admisibilidad del reclamo o queja deberá ser expedito. En lo posible, la admisibilidad o rechazo se decidirá y notificará cuando corresponda en el mismo momento de la recepción. No obstante cuando la complejidad del asunto lo demande, el Comisionado Nacional se pronunciará dentro de tres días hábiles siguientes.

**Artículo 32. RECHAZO:** El rechazo de las quejas deberá declararse por escrito motivado, el cual será debidamente notificado al interesado.

**Artículo 34. DEBER DE ORIENTACIÓN:** Si en el momento de la recepción o del análisis de la queja se determina que está fuera de la competencia el Comisionado Nacional, se registrará siempre y se proporcionará al quejoso orientación sobre el trámite a seguir indicándole la autoridad o dependencia ante quien recurrir. En este último caso el Comisionado Nacional instará a la autoridad o dependencia que corresponda, a fin de que se le atienda con la debida eficiencia y celeridad.

**Artículo 33. MEDIOS PROPIOS:** El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos dispone de los medios propios y de absoluta independencia para determinar que personas necesitan de su protección.



*Abg. Cristóbal Martínez*

Oficina Regional Centro Oriente - CONADEH