



RESOLUCIÓN INTERNA No. SG-07-2017

“PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIONES Y CUESTIONES HUMANITARIAS”

CONSIDERANDO: Que la Constitución de la República, en su artículo 59, dispone lo siguiente: “La persona humana es el fin supremo de la sociedad y del Estado. Todos tienen la obligación de respetarla y protegerla. La dignidad del ser humano es inviolable. Para garantizar los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución, créase la Institución del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos. La organización, prerrogativas y atribuciones del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos será objeto de una ley especial”.

CONSIDERANDO: Que el artículo 1 de la Ley Orgánica del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH), dispone lo siguiente: “El Comisionado Nacional de los Derechos Humanos es una institución nacional, establecida para garantizar la vigencia de los derechos y libertades reconocidas en la Constitución de la República y los Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Honduras”.

CONSIDERANDO: Que conforme a su mandato Constitucional, el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH) en su acción tuteladora, realiza labor defensorial en dos grandes áreas: a) La defensa y garantía de los derechos humanos reconocidos en la Constitución de la República, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y Tratados y Convenios Internacionales ratificados por Honduras; y b) La protección de todas y todos los habitantes del país y migrantes contra actos que impliquen ejercicio ilegítimo, arbitrario, abusivo, defectuoso, negligente o discriminatorio de parte de las autoridades del Estado y entidades privadas que presten servicios públicos.

CONSIDERANDO: Que es esencial garantizar la legitimidad y efectividad en el funcionamiento del Estado democrático y social de Derecho, en su propósito exclusivo de asegurar la protección y el respeto de la dignidad humana y el logro progresivo del bienestar de los(as) habitantes de Honduras.

CONSIDERANDO: Que todas y todos los habitantes del país y migrantes que se sientan afectados(as) por actos administrativos arbitrarios, violaciones a los derechos humanos u otros actos ilegales, pueden presentar denuncias o quejas y recibir respuestas sobre ellas, por medio del sistema del CONADEH SIQUEJAS, en cada una de las oficinas Regionales o Departamentales del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH).

CONSIDERANDO: Que, en el año 2004 el CONADEH adoptó “Los Acuerdos del Lago de Yojoa”, sobre aspectos relativos al procedimiento de la queja y que esos acuerdos han venido siendo aplicados por las oficinas del CONADEH, según sus propios criterios, por lo que requieren de actualización, organización más ordenada y unidad en su aplicación nacional.

CONSIDERANDO: Que se ha constatado la necesidad de un Protocolo Nacional para actualizar las buenas prácticas y estandarizar los procedimientos en todo el país, desarrollarlos progresivamente y aplicarlos eficazmente. Por lo cual es necesario contar con un instrumento básico, de fácil comprensión de las diferentes etapas del procedimiento, como son la recepción, investigación y resolución de quejas, orientaciones y atención a cuestiones humanitarias. Instrumento que deberá estar fundamentado en las atribuciones, competencia y facultades institucionales, en la perspectiva de la protección y defensa de los derechos humanos, y basado en los principios de legalidad y del debido proceso en sus distintas fases, así como en parámetros de actuación sustentados en las mejores prácticas de Ombudsman en Iberoamérica y en instrumentos nacionales e internacionales de derechos humanos.

POR TANTO:

En aplicación de las facultades conferidas en los artículos 59 de la Constitución de la República, 1, 6, 9, 16, 19, 20, 21, 22, 23 y 38 de la Ley Orgánica del Comisionado Nacional de los Derechos Humanos y Resolución “Instituciones Nacionales de promoción y protección de los Derechos Humanos” (A/RES/48/134 de 4 de marzo de 1994).

RESUELVE:

PRIMERO: Aprobar el adjunto “**Protocolo para la Atención de Quejas, Orientaciones y Cuestiones Humanitarias**”, para que sea aplicado en los servicios de atención que el Comisionado Nacional de los Derechos Humanos (CONADEH) brinda, a nivel nacional, al pueblo hondureño y migrantes. Protocolo que deberá ser del conocimiento de todos(as) los(as) empleados(as) y funcionarios(as) de las Oficinas Regionales y Departamentales del CONADEH.

SEGUNDO: Diseñar y divulgar una versión amigable del servicio de atención de quejas, orientaciones y cuestiones humanitarias del CONADEH para conocimiento y utilización por los(as) habitantes y migrantes.

TERCERO: La presente Resolución es de ejecución inmediata.

Tegucigalpa M.D.C., 08 de diciembre del año dos mil diecisiete (2017).


H. ROBERTO HERRERA CÁCERES
Comisionado Nacional de los Derechos Humanos
DESPACHO
COMISIONADO NACIONAL DE LOS DERECHOS HUMANOS
TEGA., M.D.C..HOND. C.A.



Comisionado Nacional de los
Derechos Humanos (CONADEH)
Honduras

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE QUEJAS, ORIENTACIONES Y CUESTIONES HUMANITARIAS



TEGUCIGALPA, M.D.C., 8 DE DICIEMBRE DE 2017

ANAL DE LOS DERE