

## 1. Recepción de quejas

*Fecha de elaboración:*

09 de Junio de 2015

*Fecha de actualización:*

Núm.	Concepto	Descripción
1	Detalle del servicio	Recepción de quejas en favor de personas presuntas víctimas de violaciones a los derechos humanos, así como de grupos vulnerables. Emisión de medidas cautelares a las autoridades para protección de los quejosos o agraviados.
2	Área responsable del servicio	Dirección de Quejas, Orientación y Seguimiento.
3	Fundamento jurídico	Artículos 102, apartado B, y 133 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Artículos 4° y 10, de la Constitución Política del Estado de Jalisco. Artículos 4°, 7°, 10, fracción VI; 38, 49 al 60 de la Ley de la Comisión Estatal de Derechos Humanos. Artículos 47 al 49 y del 78 al 90 del Reglamento Interior de la Comisión Estatal de Derechos Humanos.
4	Datos de contacto	<i>Dirección:</i> calle Pedro Moreno 1616, planta baja, colonia Americana, CP 44160, Guadalajara, Jalisco. <i>Teléfonos:</i> (01 33) 3669-1100, 3669-1101, lada gratuita 01800 201 8991, extensiones: 103, 104 y 118 <i>Fax:</i> ext. 160 <i>Correo electrónico:</i> <a href="mailto:quejas@cedhj.org.mx">quejas@cedhj.org.mx</a> <i>Página web:</i> <a href="http://www.cedhj.org.mx">www.cedhj.org.mx</a> <i>Oficinas regionales, consultar:</i> <a href="http://cedhj.org.mx/contactanos.asp">http://cedhj.org.mx/contactanos.asp</a>
5	Horario de atención	24 horas del día, los 365 días del año.
6	Costo para la persona usuaria	Gratuito.
7	Finalidad del servicio	Atención inmediata a los ciudadanos víctimas de probables violaciones de derechos humanos.
8	Casos en que puede solicitar el servicio	Cuando exista una probable violación de derechos humanos atribuibles a servidores públicos municipales, estatales y federales.

		Nota: no se reciben quejas por conflictos entre particulares.
9	<b>Requisitos para solicitar el servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tener conocimiento de una probable violación de derechos humanos o ser víctima de ello.</li> <li>• Cualquier persona puede quejarse a favor de una tercera; en este caso deberá obtenerse la ratificación de la persona agraviada.</li> <li>• Presentar la queja ante la CEDHJ por comparecencia o utilizando cualquiera de los medios proporcionados en los datos de contacto. En este último caso deberá ratificarse dentro de los cinco días siguientes a su presentación.</li> <li>• El usuario deberá proporcionar los siguientes datos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nombre y firma de la persona que la promueva.</li> <li>○ Breve relación de los hechos motivo de la queja, especificando circunstancias de tiempo, modo y lugar.</li> <li>○ Nombre y cargo de los servidores públicos; en caso de no conocerlos, los datos mínimos que lleven a su identificación.</li> <li>○ Cuando la queja sea presentada por una persona distinta de la directamente agraviada, deberá indicarse cuando menos el nombre y demás datos que tenga de esta última, los que se completarán una vez que se lleve a cabo la ratificación de la inconformidad, dentro de los cinco días siguientes a la presentación de la queja.</li> </ul> </li> </ul> <p>Nota: no se aceptan quejas anónimas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La queja sólo podrá presentarse dentro del plazo de un año, desde que hubieren concluido los hechos que se estimen violatorios de derechos humanos. No contará plazo alguno cuando se trate de actos que puedan ser considerados violaciones graves de la integridad personal, ya sea física o moral.</li> </ul>
10	<b>Procedimiento para prestar el servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de queja.</li> <li>2. Registro y calificación de queja.</li> <li>3. Si procede, se turna para su integración a la visitaduría competente.</li> </ol> <p>Nota: en caso de no proceder, dentro de los cinco días hábiles siguientes a la presentación de la queja, se informará de ello a la persona quejosa y se dará orientación jurídica.</p>
11	<b>Tiempo de respuesta</b>	De inmediato, de acuerdo con la urgencia y gravedad de la queja.

