



CONSEJO DE LA
JUDICATURA
F E D E R A L

IFDP

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

**INSTITUTO FEDERAL DE
DEFENSORÍA PÚBLICA**

Mayo 2018

CONTENIDO

	Página
HOJA DE AUTORIZACIÓN	3
I. OBJETIVO	4
II. MARCO JURÍDICO	5
III. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL	6
A) Derechos	6
B) Obligaciones	7
IV. DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA	8
A) Derechos	8
B) Obligaciones	8
V. REGLAS DE ACTUACIÓN A LAS QUE HABRÁN DE SUJETARSE LOS DEFENSORES PÚBLICOS Y LOS ASESORES JURÍDICOS, AL MOMENTO DE OTORGAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA	10
A) Para los Defensores Públicos	10
B) Para los Asesores Jurídicos	11
VI. REGLAS DE ACTUACIÓN A LAS QUE HABRÁN DE SUJETARSE LOS DEFENSORES PÚBLICOS Y LOS ASESORES JURÍDICOS, AL MOMENTO DE OTORGAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA A PERSONAS MAYORES, EXTRANJERAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD	14
ANEXOS	15
Anexo 1 Glosario	16
Anexo 2 Registro de actualizaciones	18



PODER JUDICIAL DE LA FEDERACIÓN
CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL

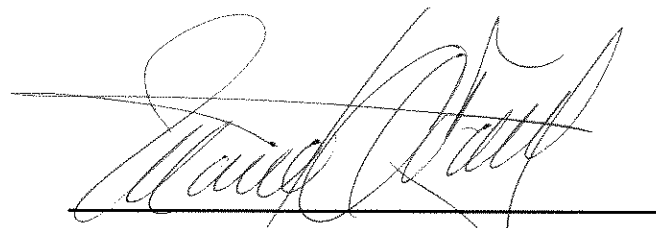
CONSEJO DE LA JUDICATURA FEDERAL

HOJA DE AUTORIZACIÓN

Nombre del Documento:

PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO
INSTITUTO FEDERAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA

Clave MO-IFDP-01-N-MAY-2018	Aprobado por INSTITUTO FEDERAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA	Oficio de aprobación 926	Fecha de aprobación 07 MAY 2018
Formulado por: Instituto Federal de Defensoría Pública Integrado por: Dirección General de Innovación, Planeación y Desarrollo Institucional		Dirigido a: Los Defensores Públicos y Asesores Jurídicos, adscritos al Instituto Federal de Defensoría Pública.	



MAESTRO MARIO ALBERTO TORRES LÓPEZ
DIRECTOR DEL INSTITUTO FEDERAL DE
DEFENSORÍA PÚBLICA

I.- OBJETIVO

El presente protocolo tiene por objetivo establecer los criterios de la calidad del servicio de Defensoría Pública, otorgado por los Defensores Públicos y Asesores Jurídicos en asuntos del fuero federal, para las diferentes etapas de los procedimientos en los que intervienen, quienes lo cumplirán cabalmente.

Para verificar lo anterior, los Supervisores, al practicar su visita y entrevistarse con los usuarios del servicio, los cuestionarán respecto al cumplimiento de dicho protocolo. Por su parte, los Delegados y Directores de Prestación del Servicio informarán al titular de la Unidad que corresponda para que se tome en consideración en su momento.

II.- MARCO JURÍDICO

- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 5 de febrero de 1917.
- Ley Orgánica del Poder Judicial de la Federación.
Publicada en el Diario Oficial de la Federación el 26 de mayo de 1995.
- Ley Federal de Defensoría Pública
Publicada en el Diario Oficial de la Federación del 28 de mayo de 1998.
- Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública
Publicadas en el Diario Oficial de la Federación del 26 de noviembre de 1998.

III.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE DEFENSA PENAL

A) Derechos

1. Ser atendido con respeto, cortesía y educación, teniendo presente que goza de la presunción de inocencia, hasta que exista una sentencia definitiva que indique lo contrario.
2. Ser defendido de manera gratuita, es decir, por el servicio que reciba, no tiene que pagar dinero o dar regalo alguno y, en caso de querer hacerlo, no le serán recibidos.
3. Ser informado del motivo por el que el Ministerio Público, el Juez o el Tribunal lo citan o piden su presencia u ordenan su detención, así como de las peculiaridades del caso, la estrategia de defensa y el trámite a seguir.
4. Ser representado en todos los actos de una investigación, de un proceso y, hasta la ejecución de las penas, así como se le explique de los trámites que se requieran para que se revisen por una autoridad superior, informándole de qué se trata cada etapa procesal, a efecto de resolver sus dudas.
5. Que se informe a los familiares que así lo soliciten, sobre la situación jurídica del usuario, siempre que él esté de acuerdo.
6. Ser entrevistado por el Defensor Público Federal desde el primer encuentro, a fin de que conozca los hechos motivo de acusación, la existencia de pruebas y/o testigos, para determinar la mejor estrategia a seguir de acuerdo a las particularidades del caso. Lo que quedará asentado en el acta respectiva.
7. Que no le sea solicitada alguna dádiva o gratificación por los servicios prestados.
8. Recibir tarjeta informativa, en la que consten los datos principales del caso y los de localización del Defensor Público Federal.
9. Ser informado por parte del Defensor Público Federal, en caso de estar detenido, sobre la posibilidad de obtener la libertad y en su caso, el trámite a seguir.
10. Ser visitado con regularidad por el defensor que conoce del caso o un homólogo, en el lugar donde se encuentre privado de la libertad, a efecto de permanecer informado sobre su asunto.
11. Que el defensor que conoce del caso, mantenga estrecha comunicación con el homólogo que practique las visitas en coordinación, cuando la entidad donde está interno sea diversa a aquella donde se lleva el asunto.
12. Que el Defensor Público Federal implemente acciones, encaminadas a que se respeten los derechos humanos.
13. A hacer del conocimiento del titular de la Delegación o del Director de Prestación del Servicio de Defensa Penal en la Ciudad de México, según sea el caso, cualquier duda o aclaración respecto del servicio proporcionado por el Defensor Público.

B) Obligaciones

1. Tratar con respeto, cortesía y educación al Defensor Público y personal del Instituto Federal de Defensoría Pública.
2. Abstenerse de ofrecer o entregar alguna dádiva o gratificación al personal del Instituto Federal de Defensoría Pública por los servicios recibidos.
3. Proporcionar al Defensor Público toda la información y en su caso, la documentación que se tenga del asunto para que éste determine la mejor defensa.
4. Exponer al Defensor Público las dudas o inquietudes que pudieran surgir durante el trámite del asunto.
5. Señalar de manera expresa al Defensor Público si desea o no se informe a sus familiares sobre su situación jurídica y del trámite de su asunto.
6. Conservar la tarjeta informativa en la que constan los datos principales del caso y los relacionados con la localización del Defensor Público Federal.
7. Respetar el criterio del Defensor Público sobre la forma de llevar el caso y de las pruebas que determine ofrecer, teniendo en cuenta que es quien tiene el conocimiento jurídico necesario para ello.
8. Mantener la comunicación con el Defensor Público, para conocer el avance del asunto y en su caso, ponerse de acuerdo para los actos que se requieran.

IV.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA

A) Derechos

1. Ser tratada o tratado con respeto y cortesía por el personal del Instituto Federal de Defensoría Pública.
2. Recibir la orientación correspondiente de manera gratuita cuando el asunto no sea competencia del Instituto Federal de Defensoría Pública, así como el oficio de canalización dirigido a la institución que deba proporcionarte la atención jurídica.
3. Recibir el servicio de asesoría jurídica de manera gratuita cuando se determine que el asunto es competencia del Instituto Federal de Defensoría Pública, pero no es viable la representación por las razones y motivos que te hará saber tu Asesor Jurídico.
4. Recibir el patrocinio legal de manera gratuita en todas las fases procedimentales o instancias judiciales en las que sea procedente la intervención del Instituto Federal de Defensoría Pública.
5. Recibir la tarjeta informativa y la carta compromiso en las que consten los datos del Asesor Jurídico y tus obligaciones, respectivamente, a partir de que seas legalmente representado.
6. Que no te sea solicitada alguna dádiva o gratificación por los servicios prestados.
7. Ser informada o informado respecto del estado procesal de tu asunto, así como del resultado del mismo.
8. Que el Asesor Jurídico resuelva tus dudas en relación con el asunto en el que se te esté representando.
9. Renunciar en cualquier momento al servicio de representación jurídica que te otorga el Instituto Federal de Defensoría Pública.
10. Hacer del conocimiento del titular de la Delegación o del Director de Prestación del Servicio de Asesoría Jurídica en la Ciudad de México, según sea el caso, cualquier duda o aclaración respecto del servicio proporcionado por el Asesor Jurídico.

B) Obligaciones

1. Tratar con respeto al personal del Instituto Federal de Defensoría Pública.
2. Proporcionar en forma oportuna los datos y documentos que requiera el Asesor Jurídico y, en caso de ser necesario, facilitar la información relativa a peritos y testigos, que sean indispensables para tu adecuada representación.
3. Abstenerte de ofrecer o entregar alguna dádiva o gratificación al personal del Instituto Federal de Defensoría Pública por los servicios recibidos.

4. Conducirte con verdad en la información proporcionada al Asesor Jurídico y, en caso de estar recibiendo el servicio de representación, hacerle del conocimiento si existe algún cambio en los datos personales que informaste al momento de requisitar la solicitud de servicio de asesoría jurídica.
5. Informar de manera inmediata al Asesor Jurídico si existe un cambio en tu situación económica, en caso de estar recibiendo el servicio de representación.
6. Asistir puntualmente a las citas programadas por tu Asesor Jurídico, quien las registrará en la tarjeta informativa que te entregará a partir de que seas legalmente representado, por lo que deberás presentarla al ingresar a las instalaciones del Instituto.
7. Asumir que el Asesor Jurídico será el único que dirija tu defensa, sin que personas ajenas intervengan.
8. Informar inmediatamente al Asesor Jurídico de cualquier circunstancia que verse sobre tu asunto o, en su caso, tu falta de interés para que se te siga prestando el servicio de representación.
9. Otorgar las facilidades para la práctica del estudio socioeconómico que el Asesor Jurídico ordene en caso de ser necesario, por lo que deberás proporcionar la información y documentación que te solicite el personal especializado del Instituto Federal de Defensoría Pública para tal efecto.

V.- REGLAS DE ACTUACIÓN A LAS QUE HABRÁN DE SUJETARSE LOS DEFENSORES PÚBLICOS Y LOS ASESORES JURÍDICOS, AL MOMENTO DE OTORGAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA.

El servicio de Defensoría Pública debe cumplir con diversos atributos relacionados con la expectativa que el usuario necesita; por lo anterior, todo Defensor Público y Asesor Jurídico que esté a cargo de la defensa, orientación, asesoría o representación de una persona, debe comprender la importancia que tienen los usuarios y tomar conciencia que la imagen que se tiene de la Institución, depende en gran medida de la pulcritud en su persona, como del servicio que otorgan, por lo que deberán brindarles un trato amable, respetuoso, confiable, empático, incluyente, oportuno, honrado, eficiente y profesional, teniendo una conducta intachable, y en su actuar frente al usuario. Es por ello, que las presentes reglas fijarán su actuación con el usuario.

A) Para los Defensores Públicos

1. Todo Defensor Público que esté a cargo de la defensa de una persona, deberá otorgarle un trato amable, respetuoso, cordial, honrado, empático y profesional.
2. Como Defensor Público, tendrá una conducta e imagen intachables y en su actuar frente al usuario.
3. Deberá saludar con cortesía al usuario o a sus familiares, presentándose con su nombre completo e indicándole que será el Defensor Público que atenderá el asunto.
4. Solicitar al usuario o a sus familiares la información necesaria y oportuna del asunto, a efecto de proporcionar el mejor servicio de defensa penal.
5. Procurar que exista privacidad al momento de entablar comunicación con los usuarios.
6. Hacer saber al usuario que los servicios que proporciona el Instituto Federal de Defensoría Pública son completamente gratuitos, por lo que no tienen que dar u ofrecer dinero o regalo alguno.
7. Analizar la versión que el usuario proporciona, a efecto de determinar la línea de acción a seguir, cuestionándolo al respecto, así como en torno a los datos de prueba con los que pudiera contar y explicándole de manera clara, sencilla y sin tecnicismos las expectativas reales de su asunto.
8. Hacer del conocimiento del usuario, que el Instituto Federal de Defensoría Pública actúa con total independencia técnica y autonomía respecto a los órganos de acusación y jurisdiccionales.
9. Explicar de manera sencilla al usuario las peculiaridades del servicio de defensa y los supuestos en que podría ser atendido por algún homólogo, tales como suplencias, sustituciones o comisiones para la práctica de visitas carcelarias, cuando está privado de la libertad en una entidad diversa a la del lugar donde se sigue el caso.
10. Atender a los familiares de los usuarios, a efecto de proporcionarles la información que requieran o para aclarar dudas.

11. Evitar la utilización de tecnicismos al momento de comunicarse con el usuario y, de hacerlo, explicarle en términos claros y sencillos a que se refiere.
12. En todo momento deberán guardar la calma y profesionalismo ante el usuario o sus familiares y, de presentarse alguna conducta negativa que constituya alguna falta de respeto, injuria, expresiones altisonantes o agresiones, o que se encuentre inconforme con el servicio, evitar la confrontación por parte de éstos, invitándolo a manifestarlo ante su superior jerárquico.
13. Cuando se trate de personas que pertenezcan a alguna comunidad indígena, de ser el caso, solicitarán el enlace e intervención de personal del Instituto Federal de Defensoría Pública, que conozca la lengua del usuario.
14. Queda estrictamente prohibido a los Defensores Públicos, así como a su personal de apoyo, realizar frente al usuario comentarios negativos que afecten la imagen del Instituto o hablar de temas personales con ellos, así como consumir alimentos en el lugar y horario de atención a los usuarios o realizar actos de comercio entre sus compañeros y/o usuarios. Si reciben llamadas a su celular que deban atender por algún motivo en concreto, se disculparán con el usuario y la atenderán en el menor tiempo posible.

B) Para los Asesores Jurídicos

1. Todo Asesor Jurídico que proporcione el servicio de orientación, asesoría o representación, deberá otorgarle al usuario un trato amable, respetuoso, cordial, honrado y profesional.
2. El Asesor Jurídico tendrá una conducta intachable en su persona, imagen y en su actuar frente al usuario.
3. Saludar con cortesía al usuario, presentándose con su nombre e indicándole que será el Asesor Jurídico que atenderá el asunto que plantea y respetuosamente solicitará el de él.
4. Invitar al usuario a pasar a su oficina o, en su caso, al lugar donde pueda atender su asunto dentro de las instalaciones del Instituto Federal de Defensoría Pública, procurando privacidad.
5. Entrevistarse detenidamente con el usuario, escuchándolo atentamente para conocer cuál es el motivo por el que solicita o requiere los servicios que presta el Instituto.
6. Analizar los documentos que el usuario le presente y explicarle de la manera más sencilla cuáles son las particularidades propias de su caso, qué documentos requerirá y los motivos por los que aquellos que lleva no son suficientes.
7. Evitar la utilización de tecnicismos en sus comunicaciones con el usuario y, de utilizarlas explicar en términos claros y sencillos a qué se refieren los términos utilizados.
8. En caso de tener otros usuarios del servicio en su lista de espera, manifestarles de manera respetuosa que los atenderá a la brevedad.
9. Ser diligente en las alternativas que proponga al usuario respecto al caso planteado, indicándole los posibles escenarios en torno a su problema.

10. Tratándose de la modalidad de orientación, precisar al usuario con un lenguaje sencillo, los motivos por los cuáles el asunto planteado no es competencia de este Instituto y la finalidad del oficio de canalización, procurando que el usuario comprenda que este último no garantiza un resultado favorable ante la dependencia a la cual lo canalice.
11. En la modalidad de asesoría, precisarle al usuario con un lenguaje sencillo los motivos por los cuáles no es viable el patrocinio jurídico.
12. Cuando otorgue el servicio en la modalidad de representación evitar generar falsas expectativas, ya que el resultado del juicio o procedimiento corresponde al órgano jurisdiccional o instancia administrativa, precisándole al usuario los posibles pronósticos de la acción a intentar.
13. Actuar con prudencia, evitando hacer comparaciones comprometedoras con otros asuntos con los que el usuario interprete que su asunto lo ganará o perderá.
14. Demostrar lealtad al usuario, transmitiéndole la confianza de que la acción que se intentará será en su beneficio y que el Instituto Federal de Defensoría Pública, actúa con total independencia técnica y autonomía respecto a los órganos jurisdiccionales, instancias administrativas o, en su caso, quienes tengan el carácter de actores o demandados contra los que se ejerza una acción legal.
15. En todo momento los asesores jurídicos deberán guardar la calma y profesionalismo ante el usuario y, de presentarse alguna conducta negativa que constituya alguna falta de respeto, injuria, expresiones altisonantes o agresiones, o que se encuentre inconforme con el servicio, evitar la confrontación por parte de éste, invitándolo a manifestarlo ante su superior jerárquico.
16. En caso de agresión física o verbal, de ser necesario, solicitar el apoyo del personal de seguridad para evitar un conflicto mayor.
17. Al concluir el servicio, indicarle al usuario que, en caso de duda, puede regresar con el Asesor Jurídico para aclarar la misma, precisándole el horario de atención.
18. Cuando se trate de personas que pertenezcan a alguna comunidad indígena, de ser el caso, solicitará el enlace e intervención del personal del Instituto Federal de Defensoría Pública, que conozca la lengua del usuario.
19. Cuando el Asesor Jurídico no pueda atender al usuario o no cuente con el tiempo necesario por razones de trabajo, se lo hará saber de manera cortés y concertará la cita que corresponda; en los casos de representación jurídica, deberá registrarla en la tarjeta informativa, estando obligado a respetar el día y hora acordados, evitando la espera por parte del usuario, salvo casos de fuerza mayor.
20. Queda estrictamente prohibido a los Asesores Jurídicos, así como a su personal de apoyo, realizar frente al usuario comentarios negativos que afecten la imagen del Instituto o hablar de temas personales con ellos, así como consumir alimentos en el lugar y horario de atención a los usuarios y realizar actos de comercio entre sus compañeros y/o usuarios. Si reciben llamadas a su celular que deban atender por algún motivo en concreto, se disculparán con el usuario y la atenderán en el menor tiempo posible.

21. Sensibilizarse con el asunto que conoce, tomando en cuenta que para el usuario representa un caso de suma importancia.

VI.- REGLAS DE ACTUACIÓN A LAS QUE HABRÁN DE SUJETARSE LOS DEFENSORES PÚBLICOS Y LOS ASESORES JURÍDICOS, AL MOMENTO DE OTORGAR EL SERVICIO DE DEFENSORÍA PÚBLICA A PERSONAS ADULTAS MAYORES, EXTRANJERAS O CON ALGUNA DISCAPACIDAD.

1. En caso de que se preste el servicio a personas mayores, se habrá de respetar su ritmo de expresión y comprensión sin impacientarse, procurando que los documentos que deban firmar estén elaborados con letra grande y clara.
2. Tratándose de extranjeros tomar en consideración las dificultades de idioma y, por tanto, de comprensión, teniendo en cuenta las diferencias culturales.
3. Cuando se trate de personas con alguna discapacidad visual, auditiva o motriz, ofrecer siempre un trato natural, amable, respetuoso y acorde a su situación, procurando evitar condescendencia, compasión, sobreprotección y en caso de asistir acompañada, dirigirse directamente a ella, utilizando con naturalidad expresiones verbales relacionadas con la discapacidad que presenta y actuar con discreción sin preguntar su origen, salvo que por la naturaleza del asunto que se plantea, sea necesario pronunciarse al respecto.
4. De ser necesario, el defensor y el asesor podrán sugerirle al usuario hacerse acompañar por una persona de su confianza, a efecto de que tenga la certeza de que el servicio se le está otorgando en forma adecuada, lo que deberá asentar en la constancia respectiva.

ANEXOS

Anexo 1 **Glosario**, donde se definen diversos términos usados en este documento.

Anexo 2 **Registro de Actualizaciones**, donde se identifican los principales cambios entre la versión anterior y la actual.

ANEXO 1 Glosario

Para efecto del presente documento se entenderá por:

Asesor Jurídico.- Al servidor público del Instituto Federal de Defensoría Pública que otorga el servicio de asesoría jurídica en las modalidades de orientación, asesoría y representación.

Asesoría.- Al servicio otorgado por el asesor jurídico respecto a un problema planteado cuando, después de analizar las manifestaciones y documentos que aporte el usuario, se determina que el caso es de la competencia del Instituto Federal de Defensoría Pública, pero no es viable la intervención legal y procesal por causas específicas que se indiquen, lo que deberá asentarse en el dictamen técnico jurídico.

Defensa Penal.- Al servicio otorgado por el Defensor Público en asuntos del orden federal, en cualquier etapa, tanto del sistema tradicional como del penal acusatorio.

Defensor Público.- Al servidor público del Instituto Federal de Defensoría Pública que otorga el servicio de defensa en asuntos del orden penal federal y del Sistema de Justicia Penal Integral para Adolescentes, desde la averiguación previa o investigación hasta la ejecución de las penas, medidas u otra consecuencia, hasta la extinción de éstas.

Carta Compromiso.- Al documento en el que se establecen las obligaciones del usuario al momento de recibir el servicio de representación.

Delegación.- A la oficina del Instituto Federal de Defensoría Pública, ubicada en cada uno de los circuitos judiciales federales del país, identificándose con la denominación de la entidad federativa en la que tenga su sede.

Dictamen Técnico-Jurídico.- El documento emitido por el asesor jurídico, cuando no es viable la representación del asunto y únicamente se le da la asesoría pertinente concluyendo su atención.

Estudio Socioeconómico.- A la entrevista personal que el Asesor Social adscrito al Instituto Federal de Defensoría Pública tiene con el usuario, comprende la aplicación de un cuestionario para analizar la situación social y económica y, con las investigaciones de campo necesarias que permitan determinar, cuando se estime procedente, con veracidad, si la persona se encuentra en los supuestos para otorgarle el servicio.

Oficio de canalización.- Al documento elaborado por el asesor jurídico, cuando, al proporcionar el servicio en la modalidad de orientación, remite al usuario a la institución que deba darle la atención jurídica gratuita.

Orientación.- Al servicio otorgado por el Asesor Jurídico, cuando el asunto planteado por el usuario no es de la competencia legal del Instituto Federal de Defensoría Pública, por lo que emite una opinión jurídica orientando, en términos generales pero suficientes, sobre la naturaleza y particularidades del problema y se le canaliza mediante oficio a la institución que a juicio del Asesor Jurídico deba proporcionarle la atención jurídica gratuita, invocando en caso necesario, los convenios que se hubieran suscrito.

Representación.- Al patrocinio legal que el asesor jurídico otorga al usuario por ser destinatario del mismo conforme a lo dispuesto en la Ley Federal de Defensoría Pública y en las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública; en caso de duda deberá practicarse estudio socioeconómico, para determinar si cumple con los requisitos correspondientes. La actuación del asesor jurídico comprende todas las fases procedimentales o instancias judiciales que prevén las leyes respectivas, agotando los recursos legales previstos y la promoción del juicio de amparo si fuera necesario.

Superior Jerárquico.- A los titulares de las Delegaciones del Instituto Federal de Defensoría Pública o en su caso, a los Directores de Prestación del Servicio de Defensa Penal y Asesoría Jurídica en la Ciudad de México, a los que estén adscritos los defensores y asesores jurídicos.

Tarjeta Informativa.- Al documento que se entrega al usuario y contiene los datos y deberes del Defensor Público y el Asesor Jurídico, así como, el área correspondiente donde se pueden externar en su caso, las dudas que se tengan o el motivo por el que pudieran no estar de acuerdo con el servicio proporcionado.

Usuario.- A la persona que requiera el servicio de defensa penal o de asesoría jurídica.

ANEXO 2 Registro de Actualizaciones

Cons.	Motivo	Descripción
1	Elaboración del Protocolo de Atención al Usuario .	Conformación de la primera versión del Protocolo de Atención al Usuario del Instituto Federal de Defensoría Pública; con base en los derechos y obligaciones de los usuarios, defensores públicos y asesores jurídicos.