

Ciudad de México, 29 de agosto de 2019.

**Titulares de Unidad, de las Delegaciones y
Direcciones de Prestación del Servicio del
Instituto Federal de Defensoría Pública**

CIRCULAR 17/2019

Considerando que este Instituto Federal presta el servicio de defensoría pública de manera gratuita y en todo el territorio nacional al público en general, principalmente a los grupos vulnerables de la sociedad, el cual requiere que el mismo se apegue a los más altos estándares de calidad y profesionalismo; resulta necesario, regular las medidas que permitan su simplificación, modernización y mejoramiento administrativo, de manera particular en las Delegaciones de cada entidad federativa y de las Direcciones de Prestación del Servicio.

Por lo anterior, se les comunican los horarios de atención al público y de ingesta de alimentos:

PRIMERO. El horario de atención al público usuario será de 9:00 a 18:00 horas, de manera ininterrumpida, por lo que los titulares de las Delegaciones y de las Direcciones de Prestación del Servicio deberán proveer lo necesario para que el personal sustantivo a su cargo observe los siguientes horarios:

Tipo de atención	Horario
Atención sin cita (primera vez)	09:00 a 18:00 horas
Atención de usuarios con cita (para seguimiento de caso)	Programado previamente

SEGUNDO. En razón de lo anterior, los servidores públicos que dan seguimiento a los casos en trámite deberán -obligatoriamente- programar citas, las cuales tendrán que confirmarse vía telefónica y/o mediante correo electrónico, estableciendo un máximo de tolerancia de 15 minutos. Dicha programación deberá respetar el horario de inicio y término de atención a usuarios, señalado en el punto Primero, para mayor comodidad de los mismos.

Asimismo, deberán solicitarle a sus representados que traigan consigo la denominada "tarjeta informativa para el solicitante del servicio" (Carnet de Citas).

Lo anterior, a fin de hacer más eficiente la prestación del servicio, tanto a los usuarios de primera vez como a quienes se les brinda representación.

TERCERO. Para cumplir con el horario de atención a usuarios, los titulares de las Delegaciones y de las Direcciones de Prestación del Servicio deberán organizar al personal sustantivo de su circunscripción, a fin de que el mismo ingiera sus alimentos de manera escalonada, en el horario de 14:00 a 15:00 horas, así como de 15:00 a las 16:00 horas, garantizando de esta manera la continuidad de la prestación del servicio.

Será obligación de los titulares mencionados en el párrafo anterior, respetar la hora completa de ingesta de alimentos del personal a su cargo.

CUARTO. Todos los titulares de las Delegaciones y de las Direcciones de Prestación del Servicio, sin excepción alguna y con el objeto de que supervisen la atención de usuarios y el óptimo manejo de los recursos humanos y materiales, deberán sujetar su tiempo de comida exclusivamente a una hora.

QUINTO. En caso de duda o aclaración para el cumplimiento de la presente y atendiendo a la circular 12/2019, se deberá formular la consulta correspondiente a la Secretaría Técnica de Cooperación Interinstitucional, a través del correo: ifdp_consulta@correo.cjf.gob.mx.

Lo anterior, de conformidad con lo dispuesto por los artículos 1, 3, 32, fracciones I y XIII de la Ley Federal de Defensoría Pública; 5, fracciones III, IV, XVI, 16, fracciones I, XI, XII, XVI, XVIII, XXVI y XXI de las Bases Generales de Organización y Funcionamiento del Instituto Federal de Defensoría Pública vigentes; en relación con lo previsto en el artículo 53 del Acuerdo General del Pleno del Consejo de la Judicatura Federal que establece las disposiciones en materia de actividad administrativa del propio Consejo.

TRANSITORIOS

PRIMERO. Estas disposiciones entrarán en vigor el 29 de agosto de 2019 y serán de carácter obligatorio.

SEGUNDO. Se instruye a los delgados y directores de prestación del servicio para que informen a todo el personal a su cargo, y tomen las disposiciones necesarias a fin de que la presente circular se cumpla sin excepción a más tardar el 2 de septiembre de 2019.

TERCERO. La presente circular deja sin efectos la similar 6/2019 de fecha 30 de enero de 2019, emitida por esta Dirección General.

Sin otro particular reciban un cordial saludo.



Maestro Netzal Sandoval Ballesteros
Director General del Instituto Federal de Defensoría Pública