

ATENCIÓN A PERSONAS EN SITUACIONES DE VULNERABILIDAD



1. ¿Qué es el Instituto Federal de Defensoría Pública?

Es el órgano encargado de garantizar el derecho a la defensa pública en materia penal y el acceso a la justicia mediante la orientación, asesoría y representación jurídica en materia administrativa, fiscal, mercantil, civil y de causas penales, que permite atender a la población menos favorecida del país con los principios de gratuidad, probidad, honradez y profesionalismo con la finalidad de superar las desigualdades sociales y la consolidación del estado de derecho.

2. ¿Tienen algún costo los servicios que presta el Instituto Federal de la Defensoría Pública?

Ninguno, todos los servicios que brinda el Instituto son totalmente gratuitos.

3. ¿A quiénes están dirigidos los servicios del IFDP?

El IFDP atiende en forma preferente a las personas adultas mayores, con discapacidad, mujeres, jóvenes, indígenas, hablantes lenguas indígenas, migrantes, y en general a quienes por razones sociales y económicas no pueden contratar los servicios de un abogado particular.

4. ¿Cuáles son los servicios básicos que brinda el IFDP?

- **Primer Contacto:** Tiene por propósito reducir los tiempos de atención. Cuando un asunto no es competencia de este Instituto, el personal en forma directa, con un trato sensible y eficiente, orienta al usuario sobre cuál es la instancia o dependencia responsable de atenderles y qué tipo de trámites o gestiones deben realizar.

- **Orientación:** El personal del IFDP, conocedor de diversas materias, dan a conocer al usuario una opinión jurídica de su caso. Cuando un asunto es competencia del IFDP, las personas son canalizadas en forma inmediata con un Asesor Jurídico Federal o a un Defensor Público que le prestará el servicio correspondiente.

- **Orientación Institucional:** Tiene por objetivo hacer más eficiente la respuesta a usuarios de servicios. Cuando alguna institución, instancia o dependencia solicita se atienda a alguna persona, el caso es analizado en forma inmediata, si no fuese competencia del IFDP, sin pérdida de tiempo el Instituto solicita a la dependencia responsable que proporcione la atención necesaria.

- **Asesoría:** En casos específicos, cuando se trata de temas que no son del patrocinio del IFDP, los especialistas realizan un dictamen técnico que proporciona al usuario un panorama del caso.

- **Representación jurídica:** La representación jurídica del usuario se lleva a cabo durante todas las etapas procesales establecidas en la ley; y se proporciona a quienes no cuentan con recursos para contratar un abogado privado y siempre que el asunto sea competencia de esta Defensoría Pública Federal.

5. ¿Qué puedo hacer si tengo un problema legal y soy una persona con discapacidad?

El IFDP cuenta con asesores/as y oficiales administrativos especializados en atender a personas con discapacidad que te podrán dar asistencia jurídica en todos los estados de la República.

6. ¿Qué obligaciones tiene el Estado con las personas con discapacidad?

Los servidores públicos (incluyendo al personal del Instituto Federal de la Defensoría Pública) tienen la obligación de promover, respetar, proteger y garantizar los derechos humanos de todas las personas; esto incluye aquéllos reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y en los tratados internacionales de los que México es parte. En el caso particular de las personas con discapacidad, también deben de observarse los derechos y estándares establecidos en las leyes y los tratados internacionales especializados en la materia; los cuales incluyen, entre otros: la obligación de brindar un trato digno, igualitario y sin discriminación, así como realizar los ajustes razonables y garantizar la accesibilidad para el ejercicio de los derechos humanos.

7. ¿Qué puedo hacer si tengo un problema legal y pertenezco a una comunidad indígena?

El IFDP cuenta con defensores y oficiales administrativos bilingües, además de contar con asesores, que te podrán dar la asistencia jurídica que tú y tu comunidad requieran.

8. ¿Qué obligaciones tiene el Estado con los pueblos y comunidades indígenas?

El Estado mexicano, en sus tres niveles de gobierno, debe promover la igualdad de oportunidades de las y los indígenas y eliminar cualquier práctica discriminatoria. Asimismo, el Estado debe abatir las carencias y rezagos históricos que afectan a los pueblos y comunidades indígenas impulsando el desarrollo regional de las zonas que habitan para mejorar sus condiciones de vida.

Aunado a lo anterior, el Estado tiene la responsabilidad de proteger la existencia y la identidad étnica, cultural, religiosa y lingüística de los pueblos y comunidades indígenas, fomentando las condiciones para la promoción de esa identidad, velando por su respeto e integridad.

9. ¿Qué puedo hacer si soy una persona migrante y no estoy regularizado, o si un familiar, amigo o conocido es migrante y requiere regularizar sus papeles?

El IFDP cuenta actualmente con 32 asesoras y asesores especializados en la mayoría del territorio nacional, sobre todo en los estados fronterizos del sur y norte del país, pero también en el centro del país (Ciudad de México, Querétaro, Hidalgo, Puebla, Jalisco). Puedes acudir a sus oficinas o buscarles por teléfono para contarles tu situación y recibir la asistencia legal que necesiten.

10. ¿Quién puede ser refugiado?

De conformidad con la Convención sobre el Estatuto de los Refugiados, una persona puede ser refugiada cuando, debido a fundados temores de ser perseguida por motivos de raza, religión, nacionalidad, pertenencia a determinado grupo social u opiniones políticas, se encuentre fuera del país de su nacionalidad y no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera acogerse a la protección de tal país; o que, careciendo de nacionalidad y hallándose, a consecuencia de tales acontecimientos, fuera del país donde antes tuviera su residencia habitual, no pueda o, a causa de dichos temores, no quiera regresar a él.

Además, de conformidad con la Declaración de Cartagena, una persona también puede ser considerada como refugiada cuando, hayan huido de sus países porque su vida, seguridad o libertad han sido amenazadas por la violencia generalizada, la agresión extranjera, los conflictos internos, la violación masiva de los derechos humanos u otras circunstancias que hayan perturbado gravemente el orden público.

11. ¿Cuáles son las autoridades que se encargan de ver los trámites migratorios y refugio?

El Instituto Nacional de Migración es la institución del gobierno mexicano, encargada de aplicar las leyes relativas a la migración en México. La Comisión Mexicana de Ayuda a Refugiados (COMAR) es la responsable de conducir la política en materia de refugiados y protección complementaria, así como gestionar acciones de asistencia desde el inicio del procedimiento con pleno respeto a los derechos humanos.

12. ¿Qué es el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR)?

Es la Agencia de la Organización de las Naciones Unidas para atender las necesidades de todas las personas que han tenido que huir a causa de la guerra, la persecución o la violación de derechos humanos. Su mandato es velar por el respeto y la protección internacional de refugiados y solicitantes de asilo.

13. ¿Si soy extranjero/a, tengo los mismos derechos que un/a mexicano/a?

Sí, todas las personas extranjeras gozan de los derechos humanos y garantías de las que goza cualquier mexicano/a. Asimismo, nuestra constitución prohíbe la discriminación y asegura para todas las personas el acceso de los derechos más básicos, como el derecho al trabajo, a la salud y a la educación.

14. Si hablo una lengua distinta al español ¿debo llevar mi propio traductor?

Si eres una persona con discapacidad, de preferencia sí, nuestro personal se encuentra capacitándose para poder darles una atención integral, sin embargo, por el momento solo contamos con 3 personas que hablan lengua de señas mexicana, por lo que nos ayudarías si vienes con tu propio traductor o persona de tu confianza.

Si eres una persona hablante de alguna lengua indígena, no es necesario que tengas un traductor/a. El IFDP cuenta con personal bilingüe en 29 agrupaciones lingüísticas: Amuzgo, chatino, chinanteco, ch'ol, chontal de Tabasco, cora, cucapá, cuicateco, huasteco, huichol, maya, mayo, mazateco, mixe, mixteco, náhuatl, otomí, paipai, purépecha, tarahumara, tepehuano del sur, tlapaneco, totonaco, triqui, tzeltal, tsotsil, yaqui, zapoteco y zoque y cubrimos alrededor de 142 variantes lingüísticas.

En caso de que no contemos entre nuestro personal con alguien que hable tu lengua, es nuestra obligación y de las distintas autoridades mexicanas, coordinarnos para garantizarte el acceso a un/a traductor/a.

En caso de que seas persona extranjera, el IFDP cuenta con personal bilingüe en inglés, francés e italiano y, de cualquier modo, podríamos ponerte en contacto con tu consulado o embajada si es requieres de un/a traductor/a.

15. ¿Cuáles son las obligaciones de las y los defensores públicos y asesores jurídicos?

Las y los defensores públicos y asesores jurídicos están obligados a:

- Prestar personalmente el servicio de orientación, asesoría y representación a las personas que lo soliciten en los términos que establece la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y demás disposiciones aplicables.
- Representar y ejercer ante las autoridades competentes los intereses y los derechos jurídicos de los defendidos o asistidos, a cuyo efecto harán valer acciones, opondrán excepciones o defensas, interpondrán incidentes o recursos y realizarán cualquier otro trámite o gestión que proceda conforme a Derecho que resulte en una eficaz defensa.
- Evitar en todo momento la indefensión de sus representados.
- Vigilar el respeto a los derechos humanos y sus garantías de sus representados; así como promover el juicio de amparo respectivo o cualquier otro medio legal de defensa, cuando aquellos se estimen violentados.

- Llevar un registro y formar un expediente de control de todos los procedimientos o asuntos en que intervengan, desde que se les turnen hasta que termine su intervención.

- Atender con cortesía a los usuarios y prestar sus servicios con diligencia, inclusión, responsabilidad e iniciativa.

16. ¿Qué es la discriminación?

Toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, con intención o sin ella, no sea objetiva, racional ni proporcional y tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades, cuando se base en uno o más de los siguientes motivos: el origen étnico o nacional, el color de piel, la cultura, el sexo, el género, la edad, las discapacidades, la condición social, económica, de salud o jurídica, la religión, la apariencia física, las características genéticas, la situación migratoria, el embarazo, la lengua, las opiniones, las preferencias sexuales, la identidad o filiación política, el estado civil, la situación familiar, las responsabilidades familiares, el idioma, los antecedentes penales o cualquier otro motivo.

17. ¿Qué hago si violan mis derechos por discriminación?

Acude o llama al Consejo Nacional Para Prevenir La Discriminación (**CONAPRED**): El CONAPRED se encarga de recibir y resolver las reclamaciones y quejas por presuntos actos discriminatorios cometidos por particulares o por autoridades federales en el ejercicio de sus funciones.

Dirección: Dante No. 14, Col. Anzures. Delegación Miguel Hidalgo. C.P. 11590, Ciudad de México.

Teléfonos: D.F. +52 (55) 52 62 14 90

Resto del país: 01 800 543 0033

Sitio Web: <http://www.conapred.org.mx/>

También puedes acudir a la Comisión Nacional De Los Derechos Humanos (**CNDH**) o a la Comisión de Derechos Humanos de tu localidad y presentar una queja.

Dirección: Periférico Sur 3469, Col. San Jerónimo Lídice, Delegación Magdalena Contreras, C.P. 10200, Ciudad de México.

Teléfonos: (55) 5681 8125 y (55) 5490 7400.

Lada sin costo 01800 715 2000

Sitio Web: <http://www.cndh.org.mx>

INSTITUTO FEDERAL DE DEFENSORÍA PÚBLICA



Dirección
Bucareli 22 y 24
Centro. Cuauhtémoc
C.P. 06040, Ciudad de México



Defensatel
800 224-24-26



www.ifdp.cjf.gob.mx

@defensoriaifdp

Defensoría Pública

defensoria.ifdp

