

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA.....	13
PRÓLOGO	15
INTRODUCCIÓN	19
 CAPÍTULO I	
LA IMPORTANCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y SU FUNCIÓN SOCIAL COMO INSTRUMENTO DE CONCRECIÓN DE LA CIUDADANÍA	21
1. El Papel de la Defensoría del Pueblo Como Instru- mento de Participación Ciudadana	21
2. La Defensoría del Pueblo en Brasil	24
2.1. La Defensoría del Pueblo en San Pablo	24
3. Defensoría del Pueblo para la Consolidación de la Cultura de Transparencia	25
4. Defensoría del Pueblo Como Instrumento de Par- ticipación Social.....	28
5. De la Asistencia al Ciudadano.....	29
6. Defensoría Nacional de los Derechos Humanos: ‘Llame al 100’	31

CAPÍTULO II

DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO Y EL CANAL DE DENUNCIAS	33
1. Defensoría del Pueblo Como Instrumento de Control Interno en la Administración Pública	33
Del Plazo de Contestación a la Demanda	34
De la Transparencia Activa	35
De la Transparencia Pasiva.....	35
De la Encuesta de Satisfacción	35
Defensoría del Pueblo Como Instrumento de Control Interno	35
2. Canal de Denuncias: Un Programa de Compliance Efectivo Para la Consolidación de la Cultura Anticorrupción en las Organizaciones	38
2.1. La Gestión y Efectividad del Canal de Denuncias e Investigación.....	40
3. Canal de Denuncias y El Proceso de Aculturación de la Ética Profesional en las Instituciones	42
4. Defensoría del Pueblo/Cliente: Implementación del Plan Mejoras Como Meta Esencial Para Un Canal de Excelencia.....	44

CAPÍTULO III

LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS	49
1. El Acceso a la Justicia y la Defensoría del Pueblo..	49
2. Ley de Libras y Defensoría del Pueblo: Inclusión Social Para la Construcción de Ciudadanía	51

3.	Ley de Acceso a la Información Como Un Instrumento Democrático	54
4.	Ministerio Público y Defensoría del Pueblo	55
4.1.	Del Servicio Público de Atención Ciudadana Inclusiva.....	59
4.2.	Trato Igualitario y Respeto a las Leyes: a Favor de la Ética en el Sector Público.....	60
5.	La Actuación de la Defensoría del Pueblo del Ministerio Público Como Un Canal de Denuncias: Por la Protección de los Derechos de los Ciudadanos	63
6.	Del Proceso Administrativo Disciplinario y la Producción de Pruebas en Proceso Punitivo	71
	Proceso Disciplinario y Sindicato	73
	De las Pruebas y del Proceso Punitivo	76
	Do Prazo para a Juntada de Documentos.....	84
	La Efectividad de las Pruebas Documentales Contradictorias.....	87
	Procedimientos Adoptados por el Comité para la Recopilación De Pruebas Documentales	90

CAPÍTULO IV

	DE LAS HERRAMIENTAS DE GESTIÓN DE PROCESOS Y RIESGO ORGANIZACIONAL.....	93
1.	<i>Job Rotation</i> : Una Visión Estratégica en Negocios.	93
2.	<i>Benchmarking</i> : Una Perspectiva a las Buenas Prácticas Organizacionales.....	95

3.	<i>Mystery Guest: Por la Excelencia en el Servicio al Ciudadano y Fidelización de Clientes</i>	96
4.	Canal de Ética: <i>Método SCAN</i> y su aplicabilidad en los Canales de Denuncias.....	98
	CONCLUSIONES FINALES.....	101
	BIBLIOGRAFÍA	107