

# ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS Y DEDICATORIA.....	13
PRÓLOGO .....	15
INTRODUCCIÓN .....	19
 <b>CAPÍTULO I</b>	
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