

ROBERTA LÍDICE

# La Función Social de la Defensoría del Pueblo y el Canal de Denuncias

Una Cuestión de Ciudadanía

PRÓLOGO DE  
HORACIO RENATO ALFANO

  
BOSCH EDITOR

Este libro pretende ofrecer al lector una muestra amplia y detallada acerca de la función social de la Defensoría del Pueblo y las actuaciones del Canal de Denuncias en la gestión de los procesos, con el enfoque en la solución *end-to-end*, para una actuación efectiva del Case Management en instituciones públicas y privadas. En ese sentido, se puede constatar que las actividades de estos canales están centrados en la recepción, análisis, investigación y tratamiento de las quejas recibidas, asumiendo la responsabilidad de apertura, cierre y demás actos relativos a los casos presentados, desarrollando así un trabajo eficiente y efectivo, con la búsqueda de evidencias y producción de elementos probatorios, cumpliendo con los principios y derechos previstos en nuestro ordenamiento jurídico, con el objetivo de detectar y manejar casos que presentan conductas criminales, comportamiento poco ético, estafadores y detentores de informaciones, de modo que las prácticas y actitudes que no cumplan con el Código de Conducta y Ética Organizacional sean informadas de manera responsable y analizadas por los canales de quejas y denuncias.

En este contexto, se puede afirmar que se trata de un instrumento de control interno en el ámbito de la administración pública, y una herramienta estratégica de inteligencia empresarial, siendo un gran aliado para la gestión de riesgos en las organizaciones. Así pues, se destaca la importancia de los canales de atención al ciudadano, cuya finalidad es estimular la participación social para la concreción del ejercicio pleno de la ciudadanía y promover la toma de consciencia respecto a sus derechos y garantías fundamentales, tales como: igualdad, libertad y dignidad, independientemente de raza, color, religión o clase social. A su vez, el referido canal debe actuar de modo que proporcione una comunicación accesible a todos, basado en el respeto a la diversidad, libre de racismo y discriminación, y sobre todo, con el compromiso de fomentar la inclusión social y promover la defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos. Es la utilización de la ciencia con conciencia.



# **La Función Social de la Defensoría del Pueblo y el Canal de Denuncias**

Una Cuestión de Ciudadanía



**ROBERTA LÍDICE**

# **La Función Social de la Defensoría del Pueblo y el Canal de Denuncias**

## Una Cuestión de Ciudadanía

PRÓLOGO DE  
HORACIO RENATO ALFANO

Barcelona  
2020



© AGOSTO 2020 ROBERTA LÍDICE

© AGOSTO 2020



**Librería Bosch, S.L.**

<http://www.jmboscheditor.com>

<http://www.libreriabosch.com>

E-mail: [editorial@jmboscheditor.com](mailto:editorial@jmboscheditor.com)

Cualquier forma de reproducción, distribución, comunicación pública o transformación de esta obra solo puede ser realizada con la autorización de sus titulares, salvo excepción prevista por la ley. Diríjase a CEDRO (Centro Español de Derechos Reprográficos) si necesita fotocopiar o escanear algún fragmento de esta obra ([www.conlicencia.com](http://www.conlicencia.com); 91 702 19 70 / 93 272 04 45).

ISBN papel: 978-84-122314-7-2

ISBN digital: 978-84-122314-8-9

D.L.: B 16717-2020

**Diseño portada y maquetación:** CRISTINA PAYÁ  +34 672 661 611

*Printed in Spain* – Impreso en España

# 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**

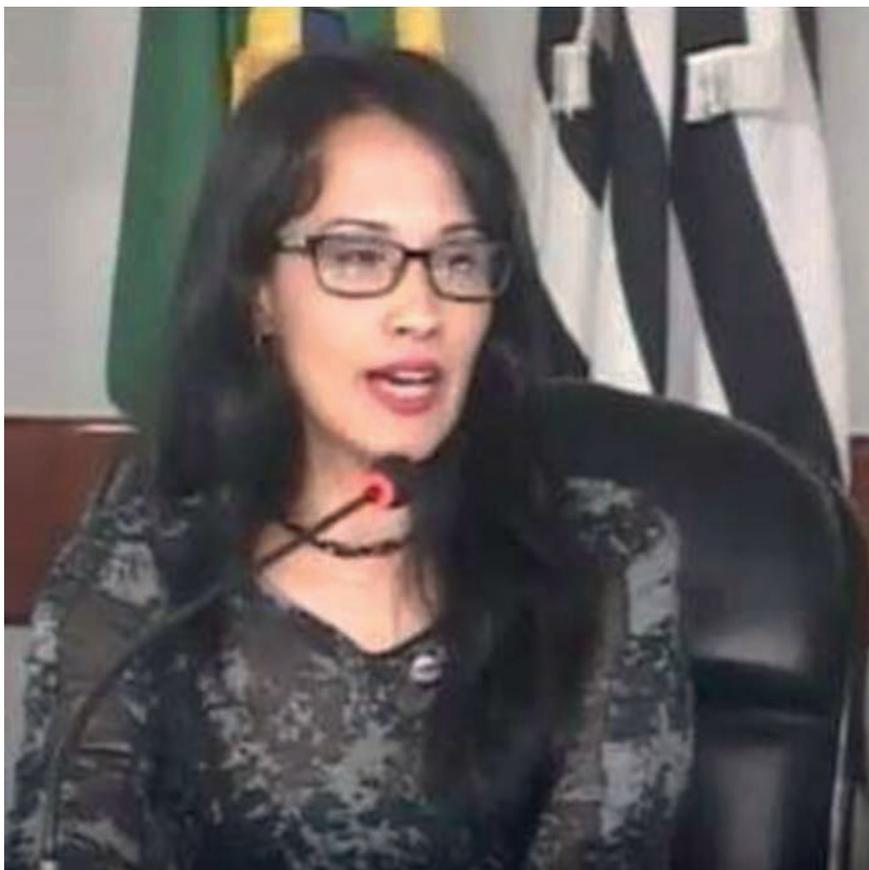
LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO COMO INSTRUMENTO DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y DE DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS .....	49
1. El Acceso a la Justicia y la Defensoría del Pueblo..	49
2. Ley de Libras y Defensoría del Pueblo: Inclusión Social Para la Construcción de Ciudadanía .....	51

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



*Roberta Lídice, Impartiendo ponencia en el Colegio de Abogados de Brasil – Sección São Paulo, abordando el tema: «El Papel de la Defensoría del Pueblo en la Resolución de Conflictos»*

«La Defensoría del Pueblo es un instrumento fundamental para consolidar la cultura de transparencia. De conformidad con la Ley N° 12.527/2011, conocida como Ley de Acceso a la Información – LAI, la publicidad ha pasado a ser una regla y el sigilo la excepción. Sin embargo, la referida Ley prevé algunas excepciones al acceso a las informaciones, con especial atención aquellas cuya difusión indiscriminada pueda traer como consecuencias riesgos a la sociedad o al Estado» – *Roberta Lídice*

