

ROBERTA LÍDICE

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

Una Cuestión de Ciudadanía

PRÓLOGO DE
HORACIO RENATO ALFANO



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 conciencia 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.



ISBN: 978-84-122314-7-2

9 788412 231472

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.libreriacbosch.com>

E-mail: 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; 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 Instrumen- to 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</i> : Por la Excelencia en el Servicio al Ciudadano y Fidelización de Clientes.....	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 Nº 12.527/2011, conocida como Ley de Acceso a la Información – LAI, la publicidad ha pasado a ser uma 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*

PRÓLOGO

La obra que se me ha invitado a prologar, incursiona en una temática que atrae por cierto. En este sentido, cumple la misión de informar y educar, tarea que parecieran haber resignado en la actualidad, al menos en nuestro medio, porciones importantes de los denominados *mass media*. A la vez, se inserta en el amplio espectro que ocupa la psicopsiquiatría forense y la criminología, como una contribución deseada desde largo tiempo y de calidad indiscutible.

En esta ya entrada segunda década del siglo XXI, a la vez que existe una cierta resistencia a enterrar definitivamente aquello del positivismo que rayaba en lo absurdo ornado de la pseudo ciencia, pareciera no darse cabida empero, a otros aspectos destacables de aquella corriente a la que hoy en día, la convergencia de no pocas interdisciplinas entre las cuales las denominadas neurociencias ponen en resalto otorgándoles razón y/o al menos validez como sólida hipótesis del comportamiento errático de los seres humanos ante el crimen y las conductas criminales (desde el comportamiento poco ético, pasando por los denominados estafadores y detentores de información, homicidas, etc.) como lo trasccribe brillantemente la autora de esta obra.

La evolución social trajo consigo una transformación de la tipología delictiva, que ha hecho relativamente habituales, determinados paradigmas de actos criminales caracterizados por la violencia, que va desde el racismo, la discriminación y la ausencia o inexistencia, muchas veces, de políticas de inclusión social para aquellas personas con capacidades diferentes.

Jhon Locke dijo una vez que *«las opiniones nuevas son siempre sospechosas por la sola razón de que no son comunes»*. Es que el proceso donde pretendemos llamar educativo es una tentativa de formar hábitos que son, muchas veces, el resultado de una acción o de una lucha entre actitudes que el sujeto desea y el equipo educador que forma parte de un sistema que integra la cultura, sin proyectar a esta en el progreso de cada nueva generación, a las que a veces ni espacio ni misión le dejan; otras veces las instituciones forman y reforman en pro de las «formas autorizadas de la cultura» entendiendo como tal –en una interpretación reducida en ambiciones– un determinado tipo de conducta que cuenta con anuencia de la mayoría o minoría dominante, quedando en descargas, etc. Con o sin conflictos personales o con mecanismos reaccionales de los individuos.

Es mi esperanza que algún día se sepa la mejor noticia a difundir a los hombres: Dar a conocer que la primera platica de un hombre con otro hombre fue para mejorar, efectivamente y ya, las condiciones de vida de los seres humanos, su bienestar su orden y su progreso, (como lo plasma sabiamente el estandarte Brasileño), sin dejar esa tarea para generaciones futuras.

La tarea de prologar este libro, nos invita irremediablemente a ingresar de manera sensible, en la cual nuestras predicciones objetivas se entremezclan con amables expresiones de deseo.

La autora tiene valía y formación para respaldar sus exposiciones y por ello es muy grato por cierto efectuar esta presentación, bajo el tema bíblico del *veritas liberabit vos*, a la que podría agregarse aquella frase del apóstol Paulino: «*Pienso a veces aquello que no quiero pensar y hago lo que no deseo hacer*». ¿Quid amplius?

Horacio Renato Alfano

Profesor Adjunto en la Cátedra de Medicina Legal de la Facultad de Ciencias Médicas de la UNSEy Médico Forense en el Poder Judicial de Santiago del Estero –República Argentina.

INTRODUCCIÓN

En la presente obra se 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 centradas 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, eficaz 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 orden de ideas, este trabajo de investigación está estructurado en cuatro capítulos, siendo estos los siguientes:

Capítulo I. La Importancia de la Defensoría del Pueblo y Su Función Social Como Instrumento de Concreción de la Ciudadanía; Capítulo II. De la Defensoría del Pueblo y El Canal de Denuncias; Capítulo III. La Defensoría del Pueblo Como Instrumento de Participación Social y de Defensa de Los Derechos Humanos; Capítulo IV. De las Herramientas de Gestión de Procesos y Riesgo Organizacional.

Así pues, resulta evidente que la Defensoría del Pueblo y el Canal de Denuncias son instrumentos importantes del 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, cumple destacar la actuación de los canales de atención al ciudadano, cuya finalidad es estimular la participación social para la concreción del ejercicio pleno de la ciudadanía y la concienciación de sus derechos y garantías fundamentales, tales como: igualdad, libertad y dignidad, independientemente de raza, color, religión o clase social.

Por fin, se puede afirmar que este es un tema de gran relevancia, debiendo poner especial atención al que se refiere la actuación de la Defensoría del Pueblo y el Canal de Denuncias, los cuales deben proporcionar 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.