



Actividad | 1 | Sistemas de Denuncias

Ética y Sustentabilidad

Ingeniería en Desarrollo de Software



academi**ag**lobal

TUTOR: Francisco Ortega Rivera

ALUMNO: Carlos Fco Estrada Salazar

FECHA: 13/Jul/2025

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	3
DESCRIPCIÓN	4
JUSTIFICACIÓN	5
DESARROLLO	
Delimitación de las malas prácticas corporativas	6
Delimitación de las acciones éticas cuestionables	6
Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad	6
Definición de los medios de comunicación	7
Definición de los protocolos de comunicación	7
Definición de los reportes del sistema	7
Posibles Módulos para el sistema conceptual de denuncias	8
CONCLUSIÓN	11
REFERENCIAS	12

GitHub Link:

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la ética y la sustentabilidad se han convertido en pilares fundamentales para el desarrollo y funcionamiento de cualquier organización, especialmente en entornos corporativos con estructuras complejas y equipos distribuidos geográficamente. La existencia de un sistema de denuncias eficiente, confidencial y accesible permite a los colaboradores reportar actos que contravengan los principios éticos de la empresa, prácticas que puedan afectar la integridad del negocio o acciones que comprometan el bienestar ambiental y social. Estos sistemas no solo fomentan una cultura de transparencia y responsabilidad, sino que también protegen a la empresa de riesgos legales, reputacionales y operativos.

La presente actividad tiene como objetivo diseñar un sistema de denuncias adaptado a las necesidades de una empresa departamental nacional, con oficinas ubicadas en distintas regiones del país y un modelo organizacional híbrido. El sistema propuesto deberá ser capaz de atender denuncias de forma anónima y segura, considerando la diversidad de niveles jerárquicos (direcciones, gerencias, coordinadores y operativos), así como la interacción entre equipos de trabajo horizontales y verticales. Además, se enfocará en crear mecanismos eficaces para identificar, canalizar y dar seguimiento a las denuncias relacionadas con malas prácticas corporativas, conflictos éticos y posibles afectaciones a la sustentabilidad. De esta manera, se busca garantizar un entorno laboral íntegro, justo y comprometido con la mejora continua.

DESCRIPCIÓN

El contexto planteado en esta actividad se centra en una empresa departamental nacional con una estructura organizacional compleja, que incluye un corporativo centralizado en Aguascalientes y oficinas regionales distribuidas en ciudades clave del país. La organización cuenta con distintos niveles jerárquicos (direcciones, gerencias, coordinadores y operativos) y maneja un sistema híbrido de trabajo en sus oficinas regionales, donde existen tanto equipos con liderazgos horizontales como jerárquicos. Esta diversidad organizacional implica retos importantes en términos de comunicación, control interno y gestión ética.

Ante este escenario, se solicita el diseño de un sistema de denuncias que permita reportar, de manera anónima y segura, actos que representen malas prácticas corporativas, conductas cuestionables desde una perspectiva ética o acciones que atenten contra los principios de sustentabilidad de la empresa. La finalidad de este sistema es brindar a los colaboradores de todos los niveles y ubicaciones una vía confiable para expresar sus preocupaciones sin temor a represalias.

La implementación de un sistema de este tipo no solo responde a una necesidad organizacional, sino que también se alinea con los valores de responsabilidad social, integridad y transparencia que toda empresa moderna debe fomentar. Interpretando lo anterior, este proyecto debe enfocarse en crear una solución adaptable, confidencial y eficiente que se convierta en una herramienta clave para fortalecer la cultura organizacional y prevenir riesgos éticos y operativos.

JUSTIFICACIÓN

La implementación de un sistema de denuncias en una organización con la estructura y complejidad del corporativo nacional planteado resulta no solo recomendable, sino esencial para garantizar un ambiente ético, transparente y sustentable. En empresas con múltiples niveles jerárquicos y presencia en distintas regiones geográficas, es común que existan desafíos en la supervisión directa de todas las actividades internas. Esto puede abrir la puerta a malas prácticas, conflictos de intereses, actos de corrupción, discriminación, acoso laboral o decisiones que afecten negativamente el entorno social o ambiental.

Un sistema de denuncias permite a los colaboradores actuar como agentes de vigilancia interna, brindándoles una herramienta confidencial para reportar irregularidades sin temor a represalias. Además, fomenta la confianza y el sentido de responsabilidad dentro del equipo de trabajo, al demostrar que la organización está comprometida con la integridad y la justicia. También funciona como una medida preventiva, ya que la existencia del sistema puede disuadir conductas indebidas.

Desde el punto de vista de la sustentabilidad, este tipo de solución contribuye a fortalecer los valores organizacionales, mejora el clima laboral y favorece una toma de decisiones más ética y socialmente responsable. En resumen, adoptar un sistema de denuncias fortalece la reputación institucional, reduce riesgos legales y promueve una cultura corporativa saludable, alineada con los principios de la ética y la sustentabilidad.

DESARROLLO

DELIMITACIÓN DE LAS MALAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS

1. **Manipulación de resultados financieros:** Alterar cifras contables o reportes para aparentar mejores resultados económicos de la empresa.
2. **Nepotismo:** Favorecer a familiares o amigos cercanos en procesos de contratación o ascensos, sin considerar el mérito profesional.
3. **Uso indebido de recursos de la empresa:** Utilizar materiales, equipos o vehículos de la empresa para fines personales sin autorización.
4. **Retención de información crítica:** Omitir o esconder información relevante para la toma de decisiones estratégicas, afectando el funcionamiento organizacional.
5. **Abuso de autoridad.** Ejercer presión, intimidación o coerción por parte de líderes hacia subordinados para obtener beneficios o evitar responsabilidades.

DELIMITACIÓN DE LAS ACCIONES ÉTICAS CUESTIONABLES

1. **Conflicto de interés no declarado:** Participar en decisiones que beneficien intereses personales o de terceros cercanos, sin transparencia.
2. **Discriminación laboral:** Tratar de manera desigual a los colaboradores por razones de género, orientación sexual, edad, religión u origen.
3. **Apropiación de ideas ajenas:** Presentar propuestas o proyectos de otros colaboradores como propios, sin darles el crédito correspondiente.
4. **Encubrimiento de faltas:** Proteger o no reportar a colegas que cometen irregularidades, afectando la transparencia institucional.
5. **Aceptación de regalos o sobornos:** Recibir beneficios personales a cambio de favores o decisiones dentro de la empresa.

DELIMITACIÓN DE LAS ACCIONES QUE AFECTAN A LA SUSTENTABILIDAD

1. **Desperdicio excesivo de recursos:** Uso innecesario de papel, agua o electricidad sin ninguna política de reducción o reciclaje.
2. **Manejo inadecuado de residuos:** No separar ni disponer correctamente los residuos generados por la actividad empresarial.
3. **Falta de criterios ambientales en compras:** Adquirir materiales o productos sin tomar en cuenta su impacto ecológico o su origen sostenible.
4. **Emisiones contaminantes no controladas:** Realizar actividades que generan emisiones sin medir ni mitigar su impacto ambiental.
5. **Ausencia de programas de responsabilidad social:** No participar ni invertir en iniciativas que beneficien a la comunidad o el entorno natural.

DEFINICIÓN DE LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN

1. **Plataforma digital confidencial:** Sistema en línea accesible desde intranet o aplicación móvil, que permite enviar denuncias anónimas.
2. **Línea telefónica ética:** Número gratuito atendido por personal especializado o terceros imparciales para recibir reportes.
3. **Correo electrónico institucional:** Cuenta de correo exclusiva y segura para denuncias, gestionada por el comité de ética.
4. **Buzones físicos de denuncias:** Colocados en oficinas regionales y en el corporativo, con acceso restringido y revisiones periódicas.
5. **Canal directo con recursos humanos:** Posibilidad de agendar reuniones confidenciales con personal designado para recibir denuncias.

DEFINICIÓN DE LOS PROTOCOLOS DE COMUNICACIÓN

1. **Recepción confidencial:** Toda denuncia se recibe bajo estricta confidencialidad, y el denunciante puede mantenerse anónimo si lo desea.
2. **Clasificación del tipo de denuncia:** Se identifican las categorías (ética, operativa, sustentabilidad) para asignar el equipo responsable de seguimiento.
3. **Evaluación preliminar:** Se analiza la denuncia para determinar su viabilidad y riesgos asociados antes de iniciar una investigación formal.
4. **Investigación interna:** El comité de ética o un equipo designado realiza entrevistas, revisa documentación y recaba pruebas.
5. **Resolución y retroalimentación:** Se toman medidas correctivas si procede, y se informa (cuando sea posible) al denunciante sobre el resultado del proceso.

DEFINICIÓN DE LOS REPORTES DEL SISTEMA

1. **Reporte mensual de denuncias recibidas:** Estadísticas sobre número de denuncias, categorías y estado actual (en revisión, resuelta, descartada).
2. **Informe de tendencias por región o nivel organizacional:** Identificación de patrones de malas prácticas por ubicación o área.
3. **Indicadores de tiempo de resolución:** Promedio de días para resolver o cerrar una denuncia, útil para medir eficiencia del sistema.
4. **Reporte anual de ética y sustentabilidad:** Documento institucional que resume los casos gestionados, avances y acciones preventivas implementadas.
5. **Alertas tempranas:** Notificaciones automáticas cuando se detectan múltiples denuncias en la misma área o contra un mismo individuo, para actuar con mayor rapidez.

Con base en el escenario presentado y las necesidades planteadas, el **sistema conceptual de denuncias** puede estructurarse en **módulos funcionales** que permitan cubrir de forma eficiente, segura y organizada la recepción, gestión y seguimiento de las denuncias relacionadas con **malas prácticas corporativas, acciones éticas cuestionables y afectaciones a la sustentabilidad**.

A continuación, los módulos propuestos:

1. **Módulo de Registro de Denuncias:** Permite al usuario reportar una situación de forma anónima o con identidad (según su elección).

Funciones clave:

- Selección del tipo de denuncia: Ética, Corporativa, Sustentabilidad.
- Descripción de los hechos (campo abierto).
- Adjuntar evidencia (documentos, capturas de pantalla, videos, etc.).
- Opción para mantener anonimato.
- Confirmación y número de folio para seguimiento.

2. **Módulo de Clasificación y Categorización:** Clasifica automáticamente las denuncias según su tipo y gravedad.

Funciones clave:

- Filtro por tipo de práctica (ej. corrupción, acoso, discriminación, daño ambiental).
- Priorización por nivel de urgencia o impacto.
- Asignación de caso a unidad correspondiente (ética, RRHH, legal, etc.).

3. **Módulo de Medios de Comunicación:** Canaliza y gestiona la recepción de denuncias a través de distintos medios.

Incluye:

- Integración con formulario web seguro.
- Registro de denuncias telefónicas (grabación o transcripción).
- Ingreso de denuncias vía correo electrónico o buzón físico (digitalizadas).
- Panel de administración para dar seguimiento por canal.

- 4. Módulo de Protocolo y Gestión de Casos:** Administra la comunicación interna, la investigación y las acciones correctivas.

Funciones clave:

- Asignación de responsables del caso.
- Registro de fechas clave (recepción, inicio de investigación, cierre).
- Bitácora de acciones realizadas.
- Comunicación interna segura entre departamentos.
- Control de acceso según nivel organizacional.

- 5. Módulo de Reportes y Análisis:** Genera estadísticas y reportes para la toma de decisiones y mejora organizacional.

Tipos de reportes:

- Número total de denuncias por región y categoría.
- Tiempos promedio de resolución.
- Frecuencia por tipo de conducta.
- Alertas por reincidencias o zonas de riesgo.
- Informe anual de ética y sustentabilidad.

- 6. Módulo de Seguimiento para el Denunciante:** Permite al denunciante dar seguimiento a su caso sin revelar su identidad.

Funciones clave:

- Consulta de estatus por folio.
- Recepción de comentarios o solicitudes de aclaración (si se permite contacto).
- Notificación de cierre del caso o medidas tomadas.

- 7. Módulo de Seguridad y Confidencialidad:** Asegura que toda la información sea tratada de forma confidencial y segura.

Funciones clave:

- Encriptación de datos.
- Control de accesos por roles.
- Auditoría de acciones en el sistema.
- Eliminación segura de archivos al finalizar un caso (según política interna).

- 8. Módulo de Capacitación y Concientización:** Brinda a los usuarios información y recursos para usar correctamente el sistema.

Funciones clave:

- Manuales de uso.
- Preguntas frecuentes sobre ética y denuncias.
- Recursos audiovisuales.
- Contacto para orientación ética (sin necesidad de denuncia).

CONCLUSIÓN:

Este sistema de denuncias debe estar centrado en la confianza, la accesibilidad y la eficiencia. Al estructurarlo por módulos, se puede implementar de manera escalable, garantizando que se adapte a las distintas regiones, niveles jerárquicos y necesidades específicas de la organización.

CONCLUSIÓN

La realización de esta actividad, enfocada en el diseño de un sistema de denuncias para una organización compleja, ha permitido reflexionar sobre la importancia de fomentar entornos laborales éticos, responsables y sostenibles. En un contexto corporativo donde interactúan diferentes niveles jerárquicos y regiones geográficas, es fundamental contar con herramientas que garanticen la transparencia, la justicia y la protección de los colaboradores ante conductas inapropiadas. Un sistema de denuncias bien estructurado no solo permite detectar y corregir malas prácticas internas, sino que también fortalece la confianza entre los miembros de la organización.

En el campo laboral, promover una cultura de denuncia responsable contribuye directamente al buen funcionamiento de las empresas, ya que evita abusos de poder, prácticas corruptas y decisiones que puedan dañar la imagen institucional. Asimismo, permite gestionar los riesgos legales, sociales y ambientales con mayor eficacia, favoreciendo la toma de decisiones alineadas con principios éticos y de sustentabilidad.

Desde una perspectiva personal, comprender la función de estos sistemas nos ayuda a ser ciudadanos más conscientes, responsables y participativos, tanto en el ámbito laboral como en nuestra vida diaria. Nos enseña a valorar la integridad, a rechazar la indiferencia frente a las injusticias y a actuar con compromiso en la construcción de un entorno más justo y transparente para todos.

REFERENCIAS

- *Línea ética*. (s. f.). KPMG.
<https://kpmg.com/mx/es/home/servicios/asesoria/administracion-de-riesgos/forensic/linea-etica.html>
- Cantú-Martínez, P. C. (s. f.). *ÉTICA y SUSTENTABILIDAD*.
http://scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-47022015000100012
- Martínez, J. (s. f.). Desarrollo sustentable con ética – Ciencia UANL.
<https://cienciauanl.uanl.mx/?p=5128>