

Actividad | 3 | Afectación a usuarios.

Ética y Sustentabilidad.

Ingeniería en Desarrollo de Software.



TUTOR: Urbano Francisco Ortega Rivera

ALUMNO: Carlos Ariel Nicolini

FECHA: 13/11/2025

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo.....	6
Afectaciones a usuarios Recomendaciones:	6
• Medios de comunicación para gestionar las denuncias	6
• Protocolos de comunicación para gestionar las denuncias.....	7
• Gestión de reportes	8
Conclusión.....	9
Referencias.....	10

Introducción

Los canales anónimos de denuncia se han convertido en una valiosa herramienta para que las organizaciones mantengan la integridad, al proporcionar a los empleados un medio seguro para informar de actividades sospechosas o inapropiadas sin temor a represalias. Sin embargo, la implantación y la gestión de estos canales presentan diversas implicaciones y retos que deben considerarse cuidadosamente.

Aunque ofrecen ventajas, también presentan dificultades. La gestión eficaz de estos sistemas es crucial para garantizar su eficacia. Uno de los principales retos es equilibrar la confidencialidad con la necesidad de disponer de información exhaustiva durante las investigaciones.

La verificación de las denuncias es un reto para las empresas, ya que deben encontrar la manera de fomentar la denuncia abierta y, al mismo tiempo, evitar acusaciones falsas o malintencionadas. Esto requiere un sistema y un proceso de investigación sólidos que puedan confirmar la exactitud de las denuncias anónimas sin comprometer la identidad del denunciante ni dañar la reputación de los mencionados.

Como en todos los sistemas, los usuarios pueden tener una afectación o impacto negativo debido a fallos, vulnerabilidades, errores humanos o ciberataques. Estas afectaciones pueden variar desde inconvenientes menores como mala experiencia de usuario hasta consecuencias graves como pérdidas financieras, daños en reputación y riesgos de seguridad.

La organización debe contar con un plan de respuesta a incidentes, capacitación de los empleados, realizar pruebas continuas para la detección de errores y vulnerabilidades, tener un monitoreo constante entre otras acciones.

Descripción

Contextualización:

En la actividad anterior se definieron recomendaciones aplicadas al diseño de los medios de comunicación y protocolos, pero con el fin de evitar afectaciones a la privacidad por diseño, en esta ocasión se generarán recomendaciones apegadas a la afectación a usuarios considerando los medios de comunicación y sus protocolos.

Actividad:

Determinar recomendaciones para diseñar medios de comunicación y sus protocolos, cuya finalidad sea evitar afectaciones a usuarios. Adicionalmente, establecer recomendaciones para gestionar reportes que eviten afectaciones a usuarios.

En este trabajo aprendí puntos muy importantes que los había pasado por alto o los tenía entendido, pero no pude plasmar de manera correcta y directa dentro del primer trabajo. Elegí una aplicación en Android para el sistema de denuncia, pero no tome en cuenta que el usuario puede que no esté muy confiado en utilizar esa opción por miedo a que información de su número telefónico sea compartido. Aprendí que debe haber varios métodos donde pueda realizar a la denuncia y que elija en el que más se sienta cómodo.

Leí sus comentarios profesor, muchas gracias, espero en este trabajo haber encontrado nuevamente el rumbo, pido disculpas.

Justificación

En esta tercera y última actividad de la materia de ética y sustentabilidad, aprenderemos y revisaremos recomendaciones sobre la afectación que puede tener un usuario en un sistema de denuncias anónimas. En esta materia aprendimos que, al crear un sistema o servicio, es muy importante que este enfocado desde un inicio a la privacidad por diseño, el cual es un principio fundamental para proteger la privacidad del usuario, prevenir violaciones de datos y cumplir con las normativas legales.

La implementación de recomendaciones orientadas a diseñar protocolos y medios de comunicación evitan afectaciones a usuarios, ya que estos sistemas suelen manejar información delicada y sensible, las cuales, si no son tratadas de manera adecuada, pueden derivar en consecuencias negativas para las personas involucradas. Un mal diseño puede causar desconfianza, miedo o incluso represalias para quienes intenten reportar problemas de cualquier índole.

El realizar estos trabajos me ha enseñado mucho, a través de los tres ejercicios he tenido que realizar muchos cambios a mi diseño original, ya que no estaba planeado de manera correcta teniendo todos los puntos en consideración que hemos aprendido en esta materia.

En este último trabajo aprendí sobre la afectación que se pueden generar al usuario por no tener esos puntos bien definidos y entendidos, lo cual puede llevar a casos con graves consecuencias.

Gracias profesor por su guía, me ayudo no solo a entender que debe protegerse los datos, sino también tener en consideración al usuario, ya que el también puede tener miedo de utilizar la aplicación y es necesario realizar todo lo posible para darle tranquilidad y confianza.

Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

<https://github.com/CarlosNico/-tica-y-Sustentabilidad>

Desarrollo

Un sistema de denuncias debe ofrecer al usuario un espacio seguro, transparente y confiable para que pueda reportar un problema. Este medio debe proteger adecuadamente sus datos personales, limitar el acceso a la información sensible y evitar las represalias, para que los usuarios se sientan tranquilos para expresar sus preocupaciones sin miedo. Al usuario le demuestra que la empresa se preocupa verdaderamente por el bienestar y seguridad de su personal y a la empresa la ayuda en la detección de malas practicas y contribuye a construir una cultura interna más sana y responsable.

Afectaciones a usuarios recomendaciones

Medios de comunicación para gestionar las denuncias

En este punto realizaremos 3 recomendaciones para diseñar los medios de comunicación que eviten afectaciones a usuarios.

A continuación, listaremos las recomendaciones.

- **Proporcionar múltiples plataformas:** Si falla un canal, es necesario que el usuario tenga otras alternativas con la misma seguridad como correo, chat seguro, teléfono. Es necesario también tener estas opciones para comodidad del usuario, ya que no puede sentirse seguro con un tipo de plataforma y sienta más confianza en otra (ejemplo: No confía en realizar la denuncia por la línea telefónica por miedo a que reconozcan su voz, tener otras opciones como correo electrónico o una web donde pueda realizarla con más confianza).

- Interfaces accesibles e intuitivas: Una mala experiencia muchas veces deriva de errores humanos, diseñar interfaces claras, fáciles de entender, con mensajes de ayuda para reducir confusiones, retrabajos o envíos en opciones incorrectas.
- Canales seguros y cifrados desde su diseño: Los medios de comunicación deben estar cifrados de extremo a extremo, con certificados de seguridad válidos. Esto ayudara a evitar filtraciones, accesos no autorizados y manipulaciones de la información proporcionada por los usuarios.

Protocolos de comunicación para gestionar las denuncias

En este punto realizaremos 3 recomendaciones para los protocolos de comunicación que eviten afectaciones a usuarios.

A continuación, listaremos las recomendaciones.

- Mecanismos de anonimato: Los protocolos deben asegurar que el reporte de denuncia o la comunicación minimicen la exposición de datos personales. Esto ayuda a proteger la privacidad del usuario, evita situaciones por malos manejos de la información y ayuda a fortalecer la confianza del cliente.
- Establecer e informar sobre tiempos máximos de respuestas estandarizados: Un usuario debe saber cuándo recibirá una actualización sobre su denuncia para evitar incertidumbre, frustración y que piense que es ignorado. Se deben establecer SLA claros, notificaciones automáticas del estado del reporte a través de una comunicación continua (ejemplo: al recibir el reporte, el cliente debe recibir una notificación de que su caso está siendo revisado, que se agradece su cooperación y tendrá respuesta en un tiempo establecido).

- Correcta validación y clasificación de la información: Se debe definir de manera clara que datos se deben solicitar al cliente, por que y como se protegen. Evitar pedir información innecesaria para reducir el riesgo de afectación en caso de filtración.

Gestión de reportes

En este punto realizaremos 3 recomendaciones para la gestión de los reportes que eviten afectaciones a usuarios.

A continuación, listaremos las recomendaciones

- Tener un flujo claro del ciclo de vida del reporte, desde su recepción, análisis y cierre: El usuario debe recibir confirmación de manera inmediata de que su caso fue recibido, seguido de actualizaciones en cada etapa de su ciclo de vida. Esto reduce la incertidumbre y mejora la confianza en todo el proceso.
- Mecanismo de retroalimentación transparente: Una vez solucionado el caso, se debe informar al usuario del resultado, los cambios aplicados y si hubo medidas preventivas. Esto ayuda a disminuir el impacto emocional, mejora la percepción de confianza.
- Garantizar la confidencialidad durante todo el proceso: El reporte debe ser accesado en todo momento bajo el principio de mínimo acceso, por personal autorizado y tener registros de auditorías. Esto evita filtraciones que podrían perjudicar al usuario.

Conclusión

En el mundo laboral una empresa debe tomarse en serio la protección de sus usuarios, la claridad en sus medios de comunicación y en la forma en que se atienden los reportes. No solo es para cumplir con las normas de seguridad, sino para dar un mensaje claro de que se toma en serio el trato a las personas, el respeto a cada individuo y en el tratamiento que se le da a la información proporcionada por estos, donde se tiene una constante comunicación sobre sus inquietudes y quejas.

Tener un entorno de trabajo sano, donde la ética, el respeto y la confianza es muy importante, pero también es algo que necesita mucho trabajo y atención para que sea posible, pero también nos hace mas consciente de como debemos comunicarnos y como cuidamos a los demás en situaciones sensible.

Esto engrandece a la empresa a nivel comunidad, dándole un prestigio de cuidar a las personas y puede generar que otras empresas copien o imiten dichas prácticas, ya sea para mejorar su imagen, evitar la fuga de empleados por mejor ambiente laboral, etc.

En mi caso personal me sucedió algo parecido, me cambie de trabajo para tener un poco más de vida familiar, ya que en el trabajo anterior no tenia casi tiempo para mi familia y me salió esta oportunidad donde podía tener además de muchos otros beneficios, tener tiempo familiar algo que es muy importante para mí.

Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

<https://github.com/CarlosNico/-tica-y-Sustentabilidad>

Referencias

¿Cómo puede afectar la experiencia del usuario en las tasas de conversión? (n.d.). Edu.pe. Retrieved November 17, 2025, from <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-puede-afectar-la-experiencia-del-usuario-en-las-tasas-de-conversion>

Consejos sobre cómo gestionar las comunicaciones del canal de denuncias. (2023, April 13). Whistlelink. <https://www.whistlelink.com/es/blog/consejos-sobre-como-gestionar-las-denuncias/>

Impacto y desafíos de los canales de denuncia anónimos. (2023, December 21). Canal de Denuncias i2 Ethics. <https://i2ethics.com/canales-de-denuncia-anonimos/>

(N.d.). Pandorafms.com. Retrieved November 17, 2025, from <https://pandorafms.com/blog/es/mala-atencion-al-cliente/>