

## Actividad | 1 | Sistema de denuncias.

### Ética y Sustentabilidad.

### Ingeniería en Desarrollo de Software.



TUTOR: Urbano Francisco Ortega Rivera

ALUMNO: Carlos Ariel Nicolini

FECHA: 4/11/2025

## Índice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción .....</b>	<b>5</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>6</b>
<b>Desarrollo.....</b>	<b>7</b>
• <b>Delimitación de las malas prácticas corporativas .....</b>	<b>9</b>
• <b>Delimitación de las acciones éticas cuestionables.....</b>	<b>9</b>
• <b>Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad .....</b>	<b>10</b>
• <b>Definición de los medios de comunicación .....</b>	<b>11</b>
• <b>Definición de los protocolos de comunicación .....</b>	<b>11</b>
• <b>Definición de los reportes del sistema .....</b>	<b>12</b>
<b>Conclusión.....</b>	<b>14</b>
<b>Referencias.....</b>	<b>15</b>

# Introducción

Un canal de denuncias es una herramienta que permite a los empleados y a otras personas alertar confidencialmente a una organización sobre sospechas de mala conducta. Es una herramienta importante para reducir los riesgos y crear confianza, ya que permite a los directores detectar y crear confianza, ya que permite a los directores detectar la mala conducta en una etapa temprana. Los canales de denuncias previenen que las personas cometan actos de fraude, corrupción, acoso y otras acciones indebidas.

Existen distintos tipos de canales de denuncias, tales como:

- Canales de denuncia digitales: Permiten realizar las denuncias en línea, a través de una aplicación web. La ventaja principal es que garantice el anonimato completo del denunciante, además, permite adjuntar archivos, textos, imágenes u otra evidencia potencial. Guarda los datos en un solo lugar, los cuales están protegidos y almacenados de forma segura.
- Canales de denuncia telefónicas: permiten realizar denuncias haciendo una llamada telefónica regular al operador designado. Pueden estar disponibles 24 horas, todos los días del año y permiten cierto grado de anonimato, pero son menos ya que la información no puede ser encriptada durante el proceso. Este canal es menos rentable por que no permiten el seguimiento automático de los asuntos, la información debe ser registrada manualmente, pero es una muy buena opción en países donde el acceso a internet no está muy extendido.
- Denuncias de irregularidades cara a cara: Línea de denuncia tradicional, aunque le da la oportunidad al director u otro superior demostrar al denunciante que se toma en serio sus preocupaciones, pero no existe protección automática de los datos, ni un seguimiento eficaz de los asuntos, no hay anonimato y este estilo presenta una gran desventaja con las anteriores ya que este tipo de denuncia requiere una gran cantidad de confianza entre ambas partes.

- Canales de denuncia por correo electrónico: De fácil instalación y menos costosa, pero no se puede encriptar completamente un correo electrónico y por esta razón los datos no están bien protegidos. Dichos mensajes pueden ser leídos o manipulados por personas no autorizadas, lo cual reduce la confianza que los denunciadores potenciales pueden tener en otra forma de línea de denuncia.

# Descripción

## Contextualización:

Existen sistemas de información que permiten realizar denuncias anónimas en una organización, esto con el objetivo de brindar confianza y seguridad a las personas que aportan la información.

Se recomienda revisar la página: <http://www.ethicsglobal.com> en su sección Plataforma para visualizar un ejemplo de lo mencionado anteriormente.

## Escenario principal:

Imaginar que se trabaja en un corporativo nacional para una empresa departamental. En esta existen niveles organizacionales, regiones geográficas y practicas departamentales. En particular, la organización tiene el siguiente perfil:

- El corporativo esta en Aguascalientes (24 colaboradores en línea y 33 en oficina).
- Las oficinas regionales están en Tijuana (60 colaboradores en línea y 22 en oficina); Monterrey (30 Colaboradores en línea y 15 en oficina); Guadalajara (50 colaboradores en línea y 18 en oficina); Puebla (49 colaboradores en línea y 23 en oficina) y Mérida (19 Colaboradores en línea y 28 en oficina).
- Existen cuatro niveles organizacionales: Direcciones, Gerencias, Coordinadores y Operativos.
- Las oficinas regionales utilizan un sistema organizacional hibrido en donde existen equipos de trabajo en donde todos están al mismo nivel, pero los líderes de equipos están a nivel jerárquico.

El corporativo, por su parte, es una organización jerárquica totalmente.

## Escenario principal:

- Diseñar un sistema de denuncias para la organización. Este deberá permitir denunciar malas prácticas corporativas, así como acciones de ética cuestionable o que afecten a la sustentabilidad.

# Justificación

En esta actividad realizaremos un boceto sobre un sistema de denuncias anónimas para una organización para brindar confianza y seguridad a las personas que laboran en dicha empresa y que aportan información en dichas denuncias.

Para tal caso realizaremos un diagrama de flujo como funcionará el sistema, el cual para nuestra elección será en una app de Android para teléfonos celulares. También realizaremos delimitaciones de malas practicas corporativas, de acciones éticas cuestionables y de acciones que afecten a la sustentabilidad. Además, pondremos definiciones de los medios de comunicación para dicho sistema, los protocolos de comunicación y definiremos también los reportes del sistema.

Este trabajo nos dará luz sobre la importancia para una organización tener dicho sistema, ya que las personas muchas veces dudan en realizar denuncias por miedo a no tener la seguridad el anonimato y sufrir represalias por parte de jefes.

Es algo que a todos nos ha pasado en algún momento en nuestra historia laboral, amenazas, malos tratos, sufrir malos comportamientos por parte de compañeros de trabajo, ver actitudes poco profesionales o legales y ante esas situaciones el no tener un sistema de este tipo o no tener la confianza de que esa denuncia sea anónima, la gran mayoría de las veces uno lo dejaba pasar y por decirlo de una manera ignorarlo y tratar de no volverse a ponerse en esa situación.

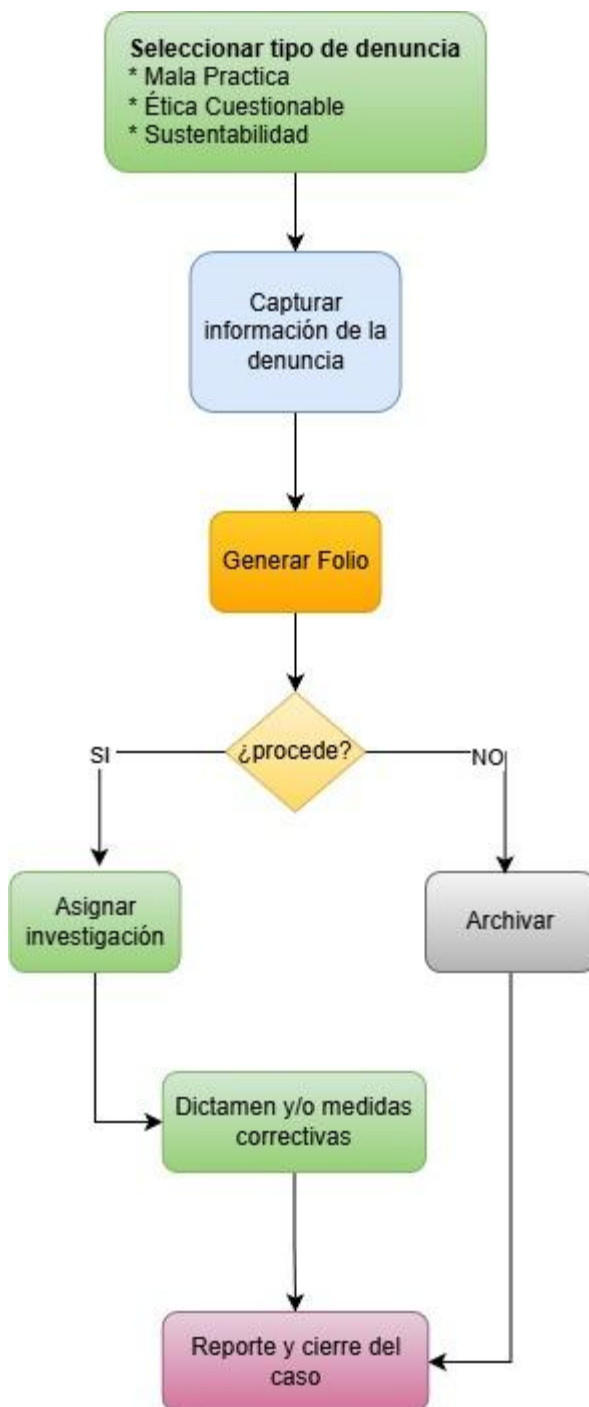
Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

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

## Desarrollo

En este punto se realiza el diagrama de un sistema de denuncias. A continuación, pasamos a explicarlo y presentamos el diagrama. Es en una aplicación para sistema operativo Android.

- 1- Se ingresa a la app de la aplicación.
- 2- Se selecciona el tipo de denuncia (Mala práctica, Ética cuestionable, sustentabilidad).
- 3- Se captura la denuncia anónima o identificada (se realiza una descripción detallada, lugar y fecha y de manera opcional se adjuntan evidencias).
- 4- El sistema genera un numero de folio y lo presenta en la app.
- 5- Se realiza una recepción automática, se filtra la denuncia por tipo y región y se envía automáticamente al comité de ética y cumplimiento para su revisión.
- 6- Se revisa en un plazo de 24 a 48 horas si la denuncia procede o si se necesita información adicional.  
Si procede se continua con los siguientes casos sino se cierra el folio y se informa al denunciante que no procede y el motivo.
- 7- Se asigna a un responsable según el nivel y el tipo de caso.
- 8- Se realiza una revisión por el comité de Recursos humanos, el área legal, sustentabilidad y dirección.
- 9- Se revisa si es merecedora de una sanción, capacitación o cambios en el proceso.
- 10- Se cierra el caso y se genera el reporte mensual estadístico.
- 11- Fin del proceso.





## **Delimitación de malas practicas**

Por malas practicas se puede entender a aquellas en las que por falta de habilidad; por torpeza o ignorancia del agente, así como por la intensión dolosa o fraudulenta; negligencia o ignorancia, o por la comisión de actos culposos, genera efectos negativos desde el punto de vista penal, patrimonial, económico, moral, social, de conflicto de intereses o de corrupción, entre otros.

A continuación, listaremos algunas malas prácticas.

- Robo, fraude, uso indebido de información o recursos.
- Manipulación de reportes financiero o indicadores.
- Nepotismo, abuso de autoridad o favoritismo.
- Filtración de información confidencial.
- Corrupción o sobornos a proveedores.

## **Delimitación de las acciones éticas cuestionables**

Se entiende por dilema ético a toda aquella situación en la que se dé un conflicto entre los diferentes valores de la persona y las opciones de actuación disponibles. Se trata de situaciones en que se va a generar una pugna entre varios valores y creencias, no existiendo una solución totalmente buena y otra opción totalmente mala, teniendo ambas repercusiones positivas y negativas a la vez.

Este tipo de dilemas requieren de una reflexión más o menos profunda sobre las alternativas de las que disponemos, así como del valor otorgado a los valores morales con los que nos regimos.

Conductas que no necesariamente son ilegales, pero afectan la integridad, equidad o confianza dentro de la organización.

A continuación, listaremos algunas acciones éticas cuestionables

- Discriminación o acoso laboral.
- Conflicto de interés no declarado.
- Mentiras, encubrimientos o uso de información privilegiada.
- Trato desigual o abuso de poder jerárquico.
- Represalias contra quien denuncia.

## **Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad**

Se entiende por todas las decisiones, prácticas o comportamientos dentro de una empresa que influyen en su capacidad para mantenerse y crecer de una forma responsable a largo plazo, tomando en cuenta sus 3 aspectos claves, los cuales son el económico, el social y el ambiental.

A continuación, listaremos algunas acciones que afectan a la sustentabilidad:

- Desperdicio o mala gestión de recursos (agua, energía, papel)
- Emisiones contaminantes sin control o reporte.
- Mal manejo de residuos o reciclaje inexistente.
- Falta de responsabilidad social en las operaciones.
- Proveedores que violan normas ambientales o laborales.

## Definición de los medios de comunicación

Un canal de denuncias es una herramienta que permite a los empleados y a otras personas alertar confidencialmente a una organización sobre sospechas de mala conducta.

Para nuestro caso, elegimos una app para que se pueda realizar la denuncia de manera anónima o identificada, aunque existen otros medios.

Aplicación móvil corporativa para celulares con sección de denuncias y seguimientos los folios, ideal para el personal operativo o remoto.

## Definición de los protocolos de comunicación

Es el proceso que establece reglas claras, pasos, tiempos y los métodos de cómo se va a recibir, procesar, comunicar y dar seguimiento a una denuncia dentro del sistema.

A continuación, explicaremos el protocolo.

### Recepción

- El denunciante recibe un folio y la fecha estimada de respuesta (automáticamente generado por el sistema).
- Se mantiene confidencialidad total.

### Revisión inicial:

- El comité de ética revisar el tipo de caso, región y nivel jerárquico involucrado.
- Si el caso (denuncia) no procede, se archiva con su respectiva justificación.

### Asignación de investigación:

- Los casos validos se turnan al área responsable correspondiente: Auditoria (Mala Práctica), Recursos Humanos (Ética cuestionable) o Sustentabilidad (Sustentabilidad).

Dictamen y medidas:

- El comité ético se reúne para decidir en caso de ser verídico la sanción, capacitación o mejora del proceso.
- En casos graves, se involucra al área Legal o dirección general.

Seguimiento y cierre:

- El caso se marca como cerrado, si el denunciante no es anónimo recibe notificación del cierre.

Protección al denunciante:

- Ningún denunciante puede ser sancionado ni despedido por su denuncia (política de no represalias).

## **Definición de los reportes del sistema**

Los reportes son documentos que contienen los detalles de un evento específico. Este pretende dar respuesta a una pregunta de indagación que ayuda a ampliar el conocimiento respecto a un tema. El reporte contiene información recabada sobre el evento designado de forma organizada y relacionada de una manera que denota aspectos de una temática específica.

A continuación, explicaremos los reportes del sistema.

- Reporte urgente: Aplicable a casos críticos que requieren atención inmediata. Con una frecuencia en tiempo real y con destinatarios a dirección, seguridad y departamento legal.
- Reporte mensual de casos recibidos: El contenido es el número de denuncias por tipo (ética, malas prácticas, sustentabilidad) y la región. Con una frecuencia Mensual y destinatarios son el comité ético y dirección.

- Reporte trimestral de resolución: El contenido es el porcentaje de denuncias cerradas, medias aplicadas y tiempos promedios de atención. Con una frecuencia trimestral y destinatarios son la dirección general y auditoría interna.
- Reporte anual: Informe general de transparencia (sin nombres), avances y mejoras implementadas. Con una frecuencia anual y con destinatarios a todos los colaboradores.

## Conclusión

En este ejercicio aprendimos no solamente lo importante, sino lo necesario que es que la empresa cuente con un sistema de denuncia anónimo, lo cual permitirá crear un ambiente laboral y una cultura organizacional sana y justa para todos los empleados. También es importante entender las necesidades y la seguridad que debe tener dicho sistema en el tratamiento de la información, el personal que debe estar involucrado y la seriedad que debe aplicarse al tema. La necesidad de que dichas denuncias sean revisadas, atendidas por personal calificado para tal tema.

Para una empresa contar con este tipo de sistema es una forma de dar transparencia y una muestra de que está comprometida con el respeto y de un trato digno a todo el personal.

Por mi parte no tengo recuerdo de un sistema de este estilo con el cual haya tenido contacto de manera personal para realizar una denuncia, tal vez por que no se a necesitado o tal vez por una mala costumbre de dejar pasar cosas que tal vez no debería.

Un excelente tema y ejercicio que me dejo pensando mucho. Gracias profesor por todo su apoyo.

Este trabajo fue subido al siguiente enlace de GitHub

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

## Referencias

*Draw.Io - Google workspace marketplace.* (n.d.). Google.com. Retrieved November 16, 2025, from <https://workspace.google.com/marketplace/app/drawio/671128082532?hl=es>

Jurídico, D. (n.d.). *Malas prácticas.* Diccionario Jurídico. Retrieved November 16, 2025, from <https://diccionariojuridico.org/definicion/malas-practicas/>

Mimenza, O. C. (2018, January 29). *Dilemas éticos: qué son, tipos y 5 ejemplos que te harán pensar.* pymOrganization. <https://psicologiaymente.com/psicologia/dilemas-eticos>

*Reportes (visita, documental, etc).* (n.d.). Scalahed.com. Retrieved November 16, 2025, from [https://gc.scalahed.com/recursos/files/r162r/w18159w/reportes\\_\(visita,documental\).pdf](https://gc.scalahed.com/recursos/files/r162r/w18159w/reportes_(visita,documental).pdf)

Rodríguez, K. L. N. (2011, September 27). *Sistema de quejas y denuncias.* Auditoool.org. <https://www.auditoool.org/blog/auditoria-externa/sistema-de-quejas-y-denuncias>

□ *Qu□ es un canal de denuncias?* (n.d.). Worldcomplianceassociation.com. Retrieved November 16, 2025, from <https://www.worldcomplianceassociation.com/1651/articulo-que-es-un-canal-de-denuncias.html>