

Actividad 1 - Sistemas de denuncias

Ética y sustentabilidad

Ingeniería en Desarrollo de Software

Tutor: Mtra. Jessica Hernández Romero

Alumno: Fernando Pedraza Garate

Fecha: 03 de noviembre del 2024

Índice

Etapa 1 – Sistemas de denuncias.

○ Introducción.	Pág. 3
○ Descripción	Pág. 4
○ Justificación	Pág. 5
○ Desarrollo	Pág. 6 – 12
• Delimitación de las malas prácticas corporativas	Pág. 13
• Delimitación de las acciones éticas cuestionables	Pág. 14
• Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad	Pág. 15
• Definición de los medios de comunicación	Pág. 16
• Definición de los protocolos de comunicación	Pág. 17
• Definición de los reportes del sistema	Pág. 18
○ Conclusión	Pág. 19
○ Referencias bibliográficas.	Pág. 20

Introducción

Un sistema de denuncias es un mecanismo implementado por organizaciones para recibir, gestionar y procesar quejas, alertas o denuncias, principalmente relacionadas con conductas inapropiadas, ilegales o que infrinjan las políticas internas de una organización, este tipo de sistemas suelen ser de tipo anónimo y confidencial, facilitando que los empleados, clientes o cualquier interesado pueda reportar problemas sin temor a represalias.

Los sistemas de denuncias son comunes en ámbitos laborales, gubernamentales, y sociales, que ayudan a identificar problemas como fraude, corrupción, acoso, discriminación, y otros incumplimientos éticos o legales, donde la confidencialidad y la seguridad de la información son de aspecto crítico, muchos sistemas incluyen el seguimiento de casos, registro de pruebas, y comunicación entre el denunciante y la entidad receptora del reporte para asegurar una investigación justa y transparente, fomentando un ambiente seguro y respetuoso, permitiendo que los empleados se sientan cómodos para reportar problemas que de otra manera podrían pasar desapercibidos.

Descripción.

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 información por lo que se deberá diseñar un sistema de denuncias la cual permitirá denunciar malas prácticas corporativas, así como acciones de ética cuestionable o que afecten a la sustentabilidad, suponiendo que se trabaja en un corporativo nacional para una empresa departamental con niveles organizacionales, regiones geográficas y prácticas departamentales, en particular, la organización tiene el siguiente perfil:

- El corporativo está 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 híbrido en donde existen equipos de trabajo en donde todos están al mismo nivel, pero los líderes de equipo están a nivel jerárquico.
- El corporativo, por su parte, es una organización jerárquica totalmente.

Justificación.

Implementar un sistema de denuncias es crucial en las organizaciones por que promueve la ética y la transparencia, fomentando un ambiente de integridad al demostrar el compromiso de una organización con la ética y el respeto a las normas, lo cual construye una cultura de confianza y responsabilidad en prevención de riesgos y problemas legales, detectando a tiempo prácticas inapropiadas, como fraude, acoso o corrupción, para tomar medidas antes de que los problemas escalen, reduciendo riesgos legales y económicos, evitando demandas, multas o pérdidas financieras, protegiendo la reputación, además de que un sistema de denuncias adecuado refuerza la imagen de la organización como una entidad transparente y confiable, atrayendo talento, ganando la confianza de clientes e inversionistas, fomentando también un ambiente seguro y respetuoso que permite a los empleados y demás integrantes de la organización a sentirse escuchados y protegidos al saber que sus denuncias serán tratadas con seriedad y confidencialidad, mejorando la toma de decisiones, dando valor a la información proporcionada para identificar áreas problemáticas dentro de la organización y que los líderes puedan tomar decisiones informadas sobre políticas, procesos y medidas de prevención, y el cumplir con estos requerimientos les protege de sanciones, demostrando su compromiso con las regulaciones existentes de su sector.

Desarrollo.

Relacion de colaboradores													
		Corporativo		Regiones									
		Aguascalientes		Tijuana		Monterrey		Guadalajara		Puebla		Merida	
Nivel Organizacional	Nivel	En línea	En oficina	En línea	En oficina	En línea	En oficina	En línea	En oficina	En línea	En oficina	En línea	En oficina
Dirección	Jerarquico	1											
Gerencial	Jerarquico	23	33	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Coordinador	Hibrido			1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
Operativo				58	20	28	13	48	16	47	21	17	26
	Total:	24	33	60	22	30	15	50	18	49	23	19	28

Para diseñar un sistema de denuncias adaptado a este escenario organizacional, primero es necesario establecer los límites de lo que se considera una práctica corporativa inadecuada, una conducta ética cuestionable y una acción que afecte la sustentabilidad, y se deben definir los medios de comunicación, los protocolos de comunicación y los reportes del sistema, considerando tanto la estructura jerárquica en el corporativo como el sistema organizacional híbrido de las oficinas regionales, para abordar cada uno de los puntos:

En la delimitación de las malas prácticas corporativas se debe contemplar:

- Fraude y manipulación de información:

Falsificación de registros, alteración de datos de clientes o ventas, o cualquier tipo de fraude que afecte la transparencia financiera.

- Acoso y hostigamiento laboral:

Actitudes, acciones o comentarios que intimiden o afecten emocionalmente a colaboradores, incluyendo acoso sexual, discriminación, y abuso de poder.

- Uso inadecuado de los recursos de la empresa:

Uso de recursos de la empresa (material, equipos, fondos) para fines personales.

- Violación de políticas internas:

No respetar las políticas de seguridad, salud ocupacional, o políticas operativas que afectan la eficiencia y el bienestar de los empleados.

En la delimitación de las acciones éticas cuestionables se debe contemplar:

- Conflicto de intereses:

Toma de decisiones que beneficien intereses personales sobre los intereses de la empresa.

- Sobornos o regalos inadecuados:

Aceptación o solicitud de sobornos o regalos que pudieran influir en decisiones comerciales.

- Privacidad y confidencialidad:

Divulgación no autorizada de información privada de clientes, empleados, o datos sensibles de la empresa.

- Falta de transparencia en el trato con proveedores y clientes:

Manipulación o engaño en las relaciones con clientes o proveedores que afecten la imagen y credibilidad de la empresa.

En la delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad se de contemplar:

- Desperdicio de recursos:

Uso excesivo o no justificado de recursos naturales, energía, y materiales.

- Mal manejo de residuos:

Falta de políticas para reducir, reutilizar o reciclar materiales; manejo inadecuado de desechos que afecte el medio ambiente.

- Falta de responsabilidad social:

Actividades que vayan en contra de los principios de responsabilidad social y afecten a las comunidades locales.

- No cumplimiento de normativas ambientales:

Incumplimiento de las normativas y regulaciones ambientales.

En la definición de los medios de comunicación se debe contemplar:

- Plataforma de denuncias en línea:

Un sistema web o app móvil accesible desde cualquier ubicación, permitiendo el anonimato para facilitar la denuncia sin represalias.

- Línea telefónica de denuncia:

Una línea telefónica atendida por un tercero imparcial o un servicio de outsourcing de ética que brinde mayor transparencia y confianza en el proceso de denuncia.

- Buzones físicos en las oficinas:

Ubicados en el corporativo y en cada oficina regional, para recibir denuncias físicas.

Los buzones se revisarán semanalmente.

En la definición de los protocolos de comunicación se debe contemplar:

- Recepción de denuncias:

Una vez recibida la denuncia, se debe asignar a un comité de ética y cumplimiento que revise y determine si es procedente.

- Clasificación y asignación:

La denuncia se clasifica (por tipo de práctica) y se asigna a un responsable de investigación del área correspondiente (ej. recursos humanos para casos de acoso, auditoría para fraudes).

- Proceso de investigación:

El comité inicia una investigación, que incluye recolección de pruebas, entrevistas y análisis.

- Notificación de resultados:

Según la gravedad del caso, se informará al denunciante (si no fue anónima) y al líder del área, así como a la dirección si es necesario. Los informes se comunicarán de manera transparente y objetiva, sin divulgar detalles personales.

- Confidencialidad y protección:

Garantizar la confidencialidad y protección de los denunciantes y cualquier colaborador que participe en el proceso, con especial énfasis en la prevención de represalias.

En la definición de los reportes del sistema se debe contemplar:

- Reportes mensuales:

Estadísticas de denuncias recibidas, clasificadas por tipo (malas prácticas, ética, sustentabilidad), región y nivel organizacional.

- Reportes semestrales para el consejo directivo:

Análisis detallado de casos relevantes, patrones observados y medidas tomadas, asegurando la confidencialidad de los denunciantes.

- Informe de ética y cumplimiento anual:

Incluye un resumen de los casos, los procesos de resolución, y mejoras implementadas.

Este informe se compartirá públicamente para reforzar la transparencia y el compromiso de la empresa con la ética.

- Alertas en tiempo real para casos urgentes:

En casos graves que representen un riesgo inmediato, se generarán alertas automáticas para los responsables de ética y cumplimiento, para iniciar una intervención inmediata.

Lista de malas prácticas corporativas

1. Fraude financiero:

Manipulación de registros financieros, falsificación de ingresos o gastos, y uso inadecuado de los fondos de la empresa para beneficio personal o para ocultar pérdidas.

2. Abuso de poder:

Uso de la posición jerárquica para intimidar, forzar decisiones o beneficiar a personas cercanas, creando un ambiente laboral hostil.

3. Nepotismo:

Contratación o promoción de familiares y amigos sin basarse en méritos, afectando la equidad en las oportunidades de empleo y ascenso.

4. Uso indebido de recursos:

Utilización de los recursos de la empresa (vehículos, material de oficina, tecnología) para fines personales o fuera del horario laboral.

5. Incumplimiento de políticas internas:

No adherirse a las políticas de seguridad, horarios, normas de conducta o cualquier otra regulación que afecte la eficiencia y el bienestar de los empleados.

Lista de acciones éticas cuestionables

1. Conflicto de intereses:

Tomar decisiones que beneficien intereses personales sobre los de la empresa, especialmente en acuerdos comerciales o selección de proveedores.

2. Sobornos:

Aceptar, ofrecer o solicitar sobornos o beneficios en especie para influir en decisiones de negocio.

3. Divulgación de información confidencial:

Compartir información interna de la empresa o de clientes sin autorización, violando la privacidad y la confidencialidad.

4. Manipulación de información:

Distorsionar datos o reportes internos, generando una imagen engañosa de resultados o cumplimiento de objetivos.

5. Favores y regalos inadecuados:

Aceptar regalos o beneficios de terceros que puedan influir en decisiones o comprometer la imparcialidad en acuerdos.

Lista de acciones que afectan la sustentabilidad

1. Desperdicio de materiales:

Uso innecesario y excesivo de materiales (papel, agua, energía) sin implementar prácticas de reducción y reciclaje.

2. Gestión inadecuada de residuos:

No implementar sistemas de reciclaje o disposición adecuada de desechos, afectando el medio ambiente.

3. No cumplimiento de normativas ambientales:

Ignorar las leyes y regulaciones ambientales locales y nacionales, lo que puede llevar a sanciones legales y daños ambientales.

4. Emisiones contaminantes:

No adoptar medidas para reducir la huella de carbono y las emisiones de gases contaminantes en las operaciones de la empresa.

5. Desatención a la responsabilidad social:

No tomar medidas para mitigar el impacto negativo en las comunidades locales, ni implementar iniciativas para contribuir a la sociedad.

Lista de medios de comunicación para gestionar las denuncias

1. Sistema de denuncias en línea:

Una plataforma accesible desde cualquier ubicación, que permite realizar denuncias de forma anónima o identificada, asegurando la confidencialidad.

2. Línea telefónica de denuncia:

Un número de teléfono atendido por un tercero imparcial que asegura confidencialidad y seguridad en la comunicación.

3. Buzones físicos de denuncia:

Ubicados en las oficinas, estos permiten que los colaboradores dejen sus denuncias en formato físico y de manera confidencial.

4. Aplicación móvil:

Una aplicación dedicada donde los empleados pueden presentar denuncias, con funciones que faciliten el reporte de incidentes desde cualquier lugar.

5. Correo electrónico de denuncias:

Un correo electrónico destinado exclusivamente a la recepción de denuncias, gestionado por el comité de ética y cumplimiento.

Lista de protocolos de comunicación para gestionar las denuncias

1. Recepción y clasificación de denuncias:

Las denuncias se reciben, registran y clasifican según la naturaleza del incidente (ética, sustentabilidad, malas prácticas).

2. Asignación a responsables:

Cada denuncia se asigna a un miembro del comité de ética y cumplimiento, que se encarga de iniciar la investigación.

3. Proceso de investigación:

Se realiza una investigación que incluye recopilación de pruebas, entrevistas a las partes involucradas y revisión de políticas internas.

4. Notificación de resultados:

El denunciante (si no es anónimo) y las partes involucradas son informados sobre los resultados de la investigación y las medidas correctivas.

5. Confidencialidad y protección:

Se garantiza la confidencialidad de todos los involucrados y se implementan medidas para prevenir represalias contra el denunciante.

Lista de reportes del sistema

1. Reporte mensual de incidentes:

Estadísticas sobre el número y tipo de denuncias recibidas, clasificado por región y nivel jerárquico.

2. Reporte trimestral para la dirección:

Informe detallado con los casos relevantes, acciones tomadas y mejoras recomendadas.

3. Informe semestral para el consejo:

Resumen de patrones y tendencias, medidas implementadas y mejoras en políticas para prevenir futuros incidentes.

4. Informe de ética y cumplimiento anual:

Documento público que demuestra el compromiso de la empresa con la transparencia y la ética.

5. Alertas en tiempo real para casos urgentes:

Generación automática de notificaciones a los responsables de ética en casos que requieran intervención inmediata.

Enlace de GitHub: <https://github.com/Chifer888/Etica-y-sustentabilidad.git>

Conclusión.

Implementar un sistema de denuncias efectivo protege a las personas y a la organización para prevenir y gestionar los riesgos, ayudando a construir una cultura de ética y transparencia, llegando a ser fundamental para establecer una cultura organizacional sólida que fomenta las prácticas éticas y responsables en todos los niveles y ubicaciones de la empresa, sirviendo como una herramienta de prevención, disuasión y resolución de conflictos, para fortalecer la confianza y el bienestar de los colaboradores, en resumen este sistema de denuncias ofrece a la empresa un marco claro y estructurado para manejar problemas éticos, ambientales y de conducta, promoviendo la transparencia y la responsabilidad en todas las áreas de la organización.

¿Qué aprendo?

Que al establecer este tipo de sistema no solo se protege a las personas y a la organización, si no que se establecen las reglas del juego dando claridad de las consecuencias que se pueden obtener en caso de incurrir en este tipo de acciones.

Referencias

ChatGPT. (n.d.). <https://chatgpt.com/c/67246560-9990-8003-a693-541f061d11f9>

EthicsGlobal - Los Expertos en Línea Ética Empresarial. (n.d.). Webpack App.

<https://www.ethicsglobal.com/es/index.html>