

Ingeniería en Desarrollo de Software.

Nombre de la Actividad.

Proyecto Final. – Afectación a usuarios.

Actividad [#3]

Proyecto Final. – Etapa #3 – Afectación a usuarios.

Nombre del Curso.

Ética y Sustentabilidad.

Tutor: Jessica Hernández Romero.

Alumno: José Luis Martin Martínez.

Fecha: 28/09/2023.

Índice.

Contextualización y Actividades.....	4
Introducción.....	6
Descripción.....	8
Justificación.....	12
Desarrollo.....	16
❖ Afectaciones a usuarios Recomendaciones:	
➤ Medio de comunicación para gestionar las denuncias.	
➤ Protocolo de comunicación para gestionar las denuncias.	
➤ Gestión de reportes.	
Conclusión.....	17
Referencias.....	18

Contextualización y Actividades.

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.

Introducción.

En este proyecto final, hablaremos, como se generarán recomendaciones apegadas a la afectación a usuarios considerando los medios de comunicación y sus protocolos. Adicionalmente, establecer recomendaciones para gestionar reportes que eviten afectaciones a usuarios. 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, La introducción de un enfoque ético y sostenible en la gestión de la afectación a usuarios a través de los medios de comunicación y sus protocolos es de vital importancia en la sociedad actual. En un mundo cada vez más interconectado, la manera en que las organizaciones se comunican y gestionan los reportes de afectaciones a usuarios puede tener un impacto significativo en la ética y la sostenibilidad.

La ética en los medios de comunicación se refiere a la responsabilidad de proporcionar información precisa y justa, respetando la privacidad y los derechos de los usuarios. La sostenibilidad, por su parte, implica la necesidad de mantener un equilibrio entre el desarrollo a largo plazo y la preservación de los recursos naturales y el bienestar de las generaciones futuras.

La gestión de reportes que eviten afectaciones a usuarios se convierte en un componente fundamental de la ética y la sostenibilidad en los medios de comunicación. Los protocolos de gestión de afectaciones deben ser transparentes, eficaces y responsables, garantizando que se tomen medidas adecuadas para resolver problemas y prevenir su recurrencia.

La gestión de afectaciones a usuarios a través de los medios de comunicación y sus protocolos es esencial para preservar la confianza del público, proteger los derechos de los usuarios y contribuir al bienestar a largo plazo de la sociedad. Este enfoque no solo beneficia a los usuarios, sino que también fortalece la reputación y la viabilidad a largo plazo de las organizaciones de medios de comunicación.

Descripción.

Como mencionamos en la introducción, determinar las 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. Las afectaciones a usuarios se refieren a cualquier situación, acción o consecuencia que tiene un impacto negativo en las personas que utilizan un servicio, este sistema no solo cumple con las normativas y regulaciones de privacidad de datos, sino que va más allá al fomentar la ética y la sustentabilidad en la toma de decisiones relacionadas con

los datos. Contribuye a la construcción de una sociedad digital más confiable y ética, donde los individuos tienen un mayor control sobre su información personal y se minimiza el impacto ambiental de la recopilación y el uso de datos. En el contexto de la materia de ética y sustentabilidad, este sistema representa una herramienta esencial para abordar desafíos éticos y sustentables en un mundo digitalizado. El objetivo es proporcionar una comprensión clara y detallada de los conceptos, procesos y enfoques involucrados en este ámbito.

Justificación.

Es momento de poder justificar el por qué debemos de conocer a detalle la implementación de nuestro proyecto, las afectaciones a usuarios no se tratan de defender o legitimar el daño causado a las personas, sino más bien de entender y analizar las razones detrás de dichas afectaciones para poder abordarlas adecuadamente y prevenirlas en el futuro. Es importante destacar que, en la mayoría de los casos, las afectaciones a usuarios no deberían ser justificadas, sino más bien corregidas y evitadas en la medida de lo posible. En lugar de justificar las afectaciones a usuarios, es esencial centrarse en la corrección, la prevención y el respeto de los derechos y la privacidad de los usuarios. La ética y la sostenibilidad en la gestión de las afectaciones son principios clave en este enfoque. Ejemplos de algunas consideraciones sobre cómo abordar las afectaciones a usuarios en lugar de justificarlas:

Reconocimiento de errores: Si una organización o entidad ha causado afectaciones a usuarios debido a errores, desinformación o malas prácticas, es importante reconocer estos errores y asumir la responsabilidad por ellos en lugar de justificarlos. Esto es un paso fundamental para la restauración de la confianza de los usuarios.

Mejora de políticas y prácticas: En lugar de justificar las afectaciones, se debe buscar constantemente mejorar las políticas y prácticas para prevenir futuros problemas. Esto implica la implementación de medidas que eviten errores y daños a los usuarios.

Escuchar a los usuarios: Las preocupaciones y quejas de los usuarios deben ser tomadas en serio. Escuchar a los usuarios afectados, comprender sus puntos de vista y tomar medidas para resolver sus problemas son pasos esenciales en la gestión ética y sostenible de las afectaciones.

Transparencia y comunicación: Comunicar de manera abierta y transparente sobre las afectaciones y las acciones tomadas para abordarlas es crucial. La falta de transparencia solo socava la confianza de los usuarios.

Educación y prevención: En lugar de justificar las afectaciones, se deben implementar iniciativas de educación y prevención que ayuden a los usuarios a evitar caer en situaciones problemáticas y a tomar decisiones informadas.

Responsabilidad ética y sostenible: Enfocarse en el cumplimiento de estándares éticos y sostenibles es fundamental para evitar daños a los usuarios en primer lugar.

Colaboración y regulación: Colaborar con reguladores y otros actores interesados para establecer estándares y normativas que protejan a los usuarios de manera efectiva y prevenir afectaciones.

Desarrollo.

❖ Afectaciones a usuarios Recomendaciones:

➤ Medio de comunicación para gestionar las denuncias.

Diseñar medios de comunicación que eviten afectaciones a los usuarios es esencial para promover la ética, la confianza y la sostenibilidad en la difusión de información. Son fundamentales para el diseñar medios de comunicación éticos y sostenibles para que respeten y protejan los derechos y el bienestar de los usuarios. Le presento tres recomendaciones clave.

1.- Promover la veracidad y precisión de la información.

Veracidad: Asegúrate de que la información publicada sea precisa y verificable. Fomenta la investigación y la corroboración de hechos antes de publicar cualquier contenido.

Transparencia: Proporciona fuentes claras y confiables para la información y cita adecuadamente a las fuentes externas. Deja claro cuándo se trata de opinión o análisis en lugar de hechos verificables.

Políticas de verificación: Implementa políticas de verificación de hechos y verifica constantemente la información antes de su publicación, especialmente en temas sensibles o controvertidos.

2.- Proteger la privacidad y la seguridad de los usuarios.

Políticas de privacidad claras: Define y comunica de manera clara y accesible las políticas de privacidad, y garantiza que los usuarios tengan control sobre la información personal que comparten.

Seguridad de datos: Implementa medidas de seguridad robustas para proteger los datos de los usuarios y prevenir brechas de seguridad. Responde de manera adecuada y transparente en caso de que ocurra una violación de datos.

Educación del usuario: Proporciona información y herramientas a los usuarios para proteger su propia privacidad y seguridad en línea, como el uso de contraseñas seguras y la configuración de opciones de privacidad.

3.- Fomentar la diversidad y la inclusión.

Contenido inclusivo: Asegúrate de que el contenido y la representación de los grupos minoritarios, étnicos, de género, etc., sean precisos y respetuosos. Evita la promoción de estereotipos dañinos.

Accesibilidad: Diseña tus plataformas y contenido de manera que sean accesibles para todas las personas, incluyendo aquellas con discapacidades. Cumple con las pautas de accesibilidad web.

Moderación responsable: Implementa políticas de moderación que eviten discursos de odio, acoso y contenido perjudicial. Comunica de manera transparente las reglas de la comunidad y las consecuencias por violarlas.

➤ Protocolo de comunicación para gestionar las denuncias.

Diseñar protocolos de comunicación sólidos, éticos y orientados a la prevención de afectaciones a usuarios es esencial para construir una relación de confianza y sostenibilidad a largo plazo. Estos protocolos no solo protegen a los usuarios, sino que también refuerzan la reputación y la credibilidad de la organización. Le presento 3 recomendaciones claves.

1.- Establecer pautas claras y éticas.

Define pautas éticas: Desarrolla un conjunto de pautas éticas que indiquen cómo deben interactuar los representantes de la organización con los usuarios. Esto puede incluir la promoción de la veracidad, la imparcialidad y el respeto a la privacidad.

Comunicación transparente: Fomenta la transparencia en la comunicación con los usuarios. Esto incluye explicar claramente cómo se utilizan los datos de los usuarios, qué pueden esperar en términos de privacidad y cómo se manejarán sus quejas o preocupaciones.

Capacitación del personal: Asegúrate de que todo el personal esté capacitado en las pautas éticas y entienda la importancia de mantener altos estándares éticos en la comunicación con los usuarios.

2.- Implementar procedimientos de gestión de quejas.

Canal de reporte: Establece un sistema eficiente para que los usuarios puedan informar problemas, preocupaciones o afectaciones. Debe ser fácil de usar y proporcionar una forma segura y confidencial de presentar quejas.

Evaluación imparcial: Designa un equipo o entidad independiente para evaluar las quejas de los usuarios de manera imparcial y objetiva. Asegúrate de que el proceso de evaluación sea transparente y documentado.

Respuesta y solución: Desarrolla procedimientos para abordar y resolver las quejas de manera adecuada y oportuna. Comunica las acciones tomadas a los usuarios afectados y ofrece soluciones cuando sea posible.

3.- Mejora continua y adaptación.

Retroalimentación de usuarios: Fomenta la retroalimentación de los usuarios sobre su experiencia y las afectaciones percibidas. Utiliza esta retroalimentación para mejorar los protocolos y prácticas de comunicación.

Evaluación periódica: Realiza revisiones regulares de los protocolos de comunicación para asegurarte de que sigan siendo efectivos y relevantes. Adáptalos según sea necesario para abordar nuevos desafíos o cambios en las circunstancias.

Aprendizaje de incidentes pasados: Utiliza la experiencia de incidentes pasados para aprender y evitar la repetición de errores. Establece procesos de revisión post-incidente para identificar áreas de mejora.

➤ Gestión de reportes.

Gestionar reportes de manera adecuada es un componente esencial de la gestión de afectaciones a usuarios y contribuye a la construcción de relaciones de confianza y respeto. También es una forma de mantener la ética y la sostenibilidad en la interacción con los usuarios, lo que beneficia tanto a la organización como a su audiencia. Le presento 3 recomendaciones.

1.- Establecer un sistema de reporte accesible y confidencial.

Canales claros de reporte: Proporciona a los usuarios múltiples canales para informar problemas, inquietudes o afectaciones. Estos canales deben ser fáciles de encontrar y usar, y deben estar claramente comunicados a la audiencia.

Confidencialidad: Asegúrate de que los usuarios se sientan seguros al reportar problemas. Garantiza la confidencialidad de los reportes, explicando cómo se manejará la información personal y cómo se protegerá la identidad de los denunciantes si así lo desean.

2.- Evaluación imparcial y eficiente de los reportes.

Designa un equipo de evaluación: Establece un equipo o entidad independiente responsable de evaluar los reportes de manera imparcial y objetiva. Este equipo debe contar con la experiencia necesaria para abordar una variedad de preocupaciones, desde desinformación hasta cuestiones de privacidad.

Estándares y procedimientos claros: Define estándares y procedimientos claros para la evaluación de reportes. Estos procedimientos deben incluir la documentación de cada caso, la recopilación de pruebas y la toma de decisiones fundamentadas.

3.- Comunicación efectiva y resolución de problemas.

Comunicación con los reportantes: Mantén una comunicación efectiva con los usuarios que han presentado reportes, asegurándoles que sus preocupaciones se toman en serio y proporcionando actualizaciones sobre el progreso de la resolución.

Resolución oportuna: Trabaja para resolver los problemas de manera oportuna y eficiente. En casos de afectaciones claras, toma medidas inmediatas para corregir la situación y minimizar el daño a los usuarios.

Documentación y aprendizaje: Registra y documenta todos los reportes y las acciones tomadas en respuesta. Utiliza esta información para aprender de incidentes pasados y mejorar los protocolos y prácticas de prevención.

Conclusión.

En este proyecto, identificamos diferentes caminos a seguir, ya sea de manera interna o externa a la organización, el objetivo es alcanzar la sustentabilidad. No obstante, pueden existir muchas mas opciones que las vistas. Para encontrarlas, es importante la innovación al interior de la empresa. Como se pudo apreciar no solo en esta unidad, si no durante toda la materia, las tecnologías de información son herramientas muy poderosas. Sin embargo, este poder también acarrear muchos problemas y situaciones que deben ser observadas bajo la perspectiva de la ética. De esta manera, tus decisiones como profesionista podrán estar orientadas para el beneficio de los usuarios y la sociedad en general. La intención de estos es generar conciencia de problemas que se han normalizado. Tanto las afectaciones a los usuarios como las malas prácticas son el resultado de la falta de interés del personal de sistemas. Por ello, es de vital importancia fomentar los lineamientos para los códigos de ética y practicas sustentables tanto en las organizaciones como en la sociedad en general, de manera que se prioricen.

Referencias.

A.I. (2022, mayo 9). *Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos*. Hubspot.es. <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>

Implementación de Sistema de Denuncias. (s/f). Ethicsglobal.com. Recuperado el 28 de octubre de 2023, de <https://www.ethicsglobal.com/es/implementacion-del-sistema-etico-de-denuncias.html>

EthicsGlobal. (s/f). Ethicsglobal.com. Recuperado el 28 de octubre de 2023, de <https://www.ethicsglobal.com>

¿Qué es un canal de denuncias? (s/f). Worldcomplianceassociation.com. Recuperado el 28 de octubre de 2023, de <https://www.worldcomplianceassociation.com/1651/articulo-que-es-un-canal-de-denuncias.html>