

# Ingeniería en Desarrollo de Software

**Actividad:** Número 1.

**Nombre de la Actividad:** Sistemas de denuncias.

**Nombre del Curso:** Ética y sustentabilidad.

**Tutor:** Jessica Hernández Romero.

**Alumno:** Omar Juárez Carmona.

**Fecha:** 18 - Octubre – 2023.

## INDICE

Contextualización y actividad.....	3
Introducción.....	4
Descripción.....	5
Justificación.....	6
Desarrollo.....	7
- Delimitación de las malas prácticas corporativas.....	7
- Delimitación de las acciones éticas cuestionables.....	8
- Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad.....	9
- Definición de los medios de comunicación.....	10
- Definición de los protocolos de comunicación.....	11
- Definición de los reportes del sistema.....	13
Conclusión.....	17
Referencias y link.....	18

## CONTEXTUALIZACION Y ACTIVIDAD

### 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 información. Se recomienda revisar la página: <https://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 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.

### Actividad:

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.

## INTRODUCCION

La ética y la sustentabilidad en entornos digitales son dos conceptos que están ganando cada vez más atención en la sociedad actual.

La ética digital se refiere a la responsabilidad de las empresas y los individuos en el uso de la tecnología y los datos, y cómo estos pueden afectar a la privacidad, la seguridad y los derechos humanos.

La sustentabilidad digital se refiere a la necesidad de reducir el impacto ambiental de la tecnología y garantizar que se utilice de manera responsable y sostenible. Ambos conceptos son importantes para garantizar un futuro digital justo, seguro y sostenible.

La ética digital es un tema complejo que abarca muchos aspectos diferentes, como la privacidad, la seguridad, la transparencia y la responsabilidad. Algunas de las cuestiones éticas más importantes en entornos digitales incluyen el uso de datos personales, la inteligencia artificial, el sesgo algorítmico y la responsabilidad social corporativa.

Por otro lado, la sustentabilidad digital se refiere a la necesidad de reducir el impacto ambiental de la tecnología. Esto incluye reducir el consumo de energía, minimizar los residuos electrónicos y garantizar que los recursos naturales se utilicen de manera responsable. Algunas formas en que las empresas pueden promover la sustentabilidad digital incluyen el uso de energía renovable, el reciclaje de productos electrónicos y el diseño de productos que sean duraderos y fáciles de reparar.

Es importante tener en cuenta que tanto la ética como la sustentabilidad digital son temas complejos que requieren una atención cuidadosa. A medida que nuestra sociedad se vuelve cada vez más dependiente de la tecnología, es importante asegurarse de que estamos utilizando esta tecnología de manera responsable y sostenible para garantizar un futuro justo y seguro para todos.

## DESCRIPCION

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. Se recomienda revisar la página: <https://www.ethicsglobal.com> en su sección plataforma para visualizar un ejemplo de lo mencionado anteriormente. En esta actividad número 1 de Ética y sustentabilidad, nos enfocaremos principalmente en los conceptos de sistemas de denuncias en entornos digitales, respecto a ello podemos decir que los sistemas de denuncia digital son herramientas que permiten a los ciudadanos presentar denuncias de delitos o irregularidades a través de plataformas en línea. Estos sistemas se han vuelto cada vez más populares en todo el mundo, ya que ofrecen una forma fácil y accesible de presentar denuncias sin tener que visitar una estación de policía o fiscalía.

En México, existen varias plataformas digitales de denuncia que se han implementado en diferentes estados y ciudades. Por ejemplo, la Ciudad de México cuenta con la plataforma digital de denuncia. Además, la Fiscalía General de Justicia de la Ciudad de México ha desarrollado una Agencia de Denuncia Digital para recibir denuncias en línea.

Es importante destacar que estos sistemas están diseñados para proteger la privacidad y seguridad del denunciante. Por lo tanto, es fundamental que los ciudadanos se informen sobre cómo utilizar estas herramientas correctamente y qué información deben proporcionar al presentar una denuncia.

Estudiaremos una determinada empresa en donde ayudaremos a los colaboradores a poder asentar sus denuncias de manera confidencial respecto al ámbito laboral.

Crearemos un sistema de denuncias para dicha organización. Este deberá permitir denunciar malas prácticas corporativas, así como acciones de ética cuestionable o que afecten a la sustentabilidad de dicha organización, sin más preámbulo, manos a la obra y a conocer dichos conceptos para la ética y sustentabilidad.

## JUSTIFICACION

Es importante contar con un sistema de denuncia en entornos digitales porque permite a los usuarios reportar conductas inapropiadas y cualquier irregularidad en el interior de una compañía o en su interacción externa con clientes o proveedores. Además, fomenta la cultura de denuncia dentro de las organizaciones, lo que es una gran herramienta para la prevención de malas prácticas de negocios<sup>1</sup>. Por ejemplo, una línea de denuncia anónima y confidencial es un servicio externo que muchas organizaciones están implementando para responder a riesgos de conductas inapropiadas.

De acuerdo con datos obtenidos de la Association of Certified Fraud Examiners, ACFE Capítulo México; en México 67% de las empresas cuentan con un sistema de línea de denuncia anónima y confidencial. Este tipo de herramientas le brinda seguridad al denunciante de que no sufrirá represalias.

En resumen, contar con un sistema de denuncia en entornos digitales es importante porque ayuda a prevenir malas prácticas de negocios y promueve la cultura de denuncia dentro de las organizaciones.

Un sistema de denuncias en línea es importante para una empresa por las siguientes razones.

- Minimizar los costes potenciales causados por fraude y delitos financieros.
- Mejor control y transparencia.
- Proteger a los empleados y colaboradores.

Además, el desarrollo e implementación de estas plataformas puede disminuir la cifra negra y, en consecuencia, disminuir la impunidad.

Acabamos de ver los beneficios que nos deja aplicar esta herramienta digital para poder escuchar la opinión de los colaboradores de una o de cualquier organización, y así poder mantener un ambiente laboral sano en conjunto con todos los niveles jerárquicos. Razones para poder recomendar ampliamente esta herramienta digital.

## **DESARROLLO**

Delimitación de las malas prácticas corporativas. ▪ Delimitación de las acciones éticas cuestionables. ▪ Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad. ▪ Definición de los medios de comunicación. ▪ Definición de los protocolos de comunicación. ▪ Definición de los reportes del sistema.

### **Delimitación de las malas prácticas corporativas.**

- Discriminación: La discriminación en el lugar de trabajo puede tomar muchas formas, como la discriminación por edad, género, raza, religión, orientación sexual y discapacidad. Las empresas deben tener políticas claras y procesos de denuncia para abordar la discriminación en el lugar de trabajo.
- Acoso sexual: El acoso sexual es una forma de discriminación y puede incluir comentarios inapropiados, toques no deseados y solicitudes sexuales. Las empresas deben tener políticas claras y procesos de denuncia para abordar el acoso sexual en el lugar de trabajo.
- Corrupción: La corrupción puede tomar muchas formas, como sobornos, extorsión y lavado de dinero. Las empresas deben tener políticas claras y procesos de denuncia para abordar la corrupción en el lugar de trabajo.
- Falta de ética: La falta de ética puede incluir comportamientos poco éticos, como mentir, engañar y robar. Las empresas deben tener políticas claras y procesos de denuncia para abordar la falta de ética en el lugar de trabajo.
- Incumplimiento normativo: El incumplimiento normativo puede incluir violaciones a leyes y regulaciones gubernamentales, como leyes ambientales, laborales y fiscales. Las empresas deben cumplir con todas las leyes y regulaciones aplicables.

Es importante que las empresas tengan políticas claras y procesos de denuncia para abordar estas malas prácticas corporativas y fomentar un ambiente laboral justo y ético.

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

- Falsificación de documentos: La falsificación de documentos es un delito y una acción éticamente cuestionable. Puede incluir la creación de documentos falsos, la alteración de documentos existentes o la presentación de documentos falsos como verdaderos.
- Plagio: El plagio es el acto de tomar el trabajo de otra persona y presentarlo como propio sin dar crédito al autor original. Es una violación de los derechos de autor y una acción éticamente cuestionable.
- Discriminación: La discriminación se produce cuando alguien es tratado injustamente debido a su raza, género, orientación sexual, religión, edad o discapacidad. Es una acción éticamente cuestionable que puede tener graves consecuencias legales y sociales.
- Mentir: Mentir es una acción éticamente cuestionable que puede tener consecuencias negativas para uno mismo y para los demás. Puede incluir mentir sobre los antecedentes, las habilidades o las calificaciones para obtener un trabajo o un puesto en una organización.
- Robo: El robo es el acto de tomar algo que no le pertenece a uno sin permiso. Es una acción éticamente cuestionable que puede tener graves consecuencias legales y sociales.

Es importante recordar que estas acciones son ilegales y pueden tener graves consecuencias legales y sociales.



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

- Cuidar la energía eléctrica en tu hogar: Apaga las luces y desconecta los aparatos electrónicos que no estén en uso. Cambiar los focos por opciones ahorradoras como luz de LED, también generará un impacto positivo.
- Separar la basura: Dividir los residuos hace mucho más fácil que estos puedan encontrar su destino final en el reciclaje. Hay muchas empresas e iniciativas sociales para transformar los residuos orgánicos en composta, mientras que el plástico, el vidrio, el cartón, el papel y otros residuos inorgánicos pueden ser reutilizados y reciclados.
- Cuidar el agua: No tardes más de 5 minutos en la regadera, no dejes correr el agua mientras te lavas los dientes o te enjabonas las manos. También se deberían de cuidar los productos que se van al drenaje, por ejemplo, el jabón para los platos, el detergente para la ropa y el aceite que usas para cocinar. Hay opciones de productos que son amigables con el medio ambiente y que te ayudarán a ser más sustentable.
- Comprar con conciencia: Compra sólo lo que necesitas y evita productos con empaques excesivos o innecesarios. También puedes optar por productos hechos con materiales reciclados o biodegradables.
- Reducir el consumo de carne: La producción de carne es una de las principales causas de deforestación y emisiones de gases de efecto invernadero. Reducir su consumo o incluso optar por una dieta vegetariana o vegana puede tener un impacto significativo en la reducción de tu huella de carbono.

### **Definición de los medios de comunicación.**

Los medios de comunicación no son los canales adecuados para gestionar las denuncias. En cambio, las organizaciones pueden implementar un sistema de denuncias corporativo para recibir y gestionar las denuncias de manera efectiva. La comunicación es un aspecto importante en la implementación de un sistema de denuncias corporativo. Las organizaciones deben informar a todos los grupos relevantes sobre la existencia del canal de denuncias y generar confianza en el proceso y en la propia organización como empleador ético. Además, es importante conocer los recursos para la gestión de casos, lidiar con normativas, saber cuándo incorporar declaraciones de terceras partes y mucho más.

Para gestionar las denuncias, existen varios medios de comunicación que se pueden utilizar, algunos de ellos son:

- Línea telefónica: Es el medio más utilizado para recibir este tipo de denuncias.
- Correo electrónico: Es una opción popular para las denuncias anónimas.
- Sitio web corporativo: Las empresas pueden proporcionar un formulario en línea para que los empleados presenten sus denuncias.
- Buzones físicos: Algunas empresas todavía utilizan buzones físicos para recibir denuncias mediante cartas.
- Fax: Aunque no es tan común como antes, algunas empresas todavía utilizan el fax para recibir denuncias.

Es importante que las organizaciones piensen detenidamente a qué grupos en concreto hay que informar de la existencia de un canal de denuncias (a menudo, son más de los que creemos). Casi todas las partes interesadas, internas y externas, resultan siempre relevantes.

### **Definición de los protocolos de comunicación.**

Los protocolos de comunicación para gestionar las denuncias son procedimientos que establecen la forma en que se deben presentar, atender y resolver las denuncias. Estos protocolos pueden variar según la organización o institución que los implemente. Por ejemplo, el Comité de Ética y de Prevención de Conflictos de Interés del Organismo Promotor de Inversiones en Telecomunicaciones (PROMTEL) emitió un Protocolo para la Atención de Denuncias que tiene como finalidad orientar a las personas servidoras públicas de PROMTEL para la presentación denuncias, por posibles incumplimientos al Código de Ética, Reglas de Integridad o al Código de Conducta del Organismo; así como, para atender y sancionar el hostigamiento sexual, el acoso sexual y los casos de discriminación en el Organismo.

Es importante mencionar que los canales éticos o de denuncias deben ser accesibles, confidenciales y anónimos, además de proporcionar información y formación previa a la plantilla, establecer un plazo de respuesta, mantener la comunicación con el informante y seguimiento del sistema.

Para gestionar las denuncias, existen varios protocolos de comunicación que se pueden implementar. En general, es importante que la comunicación sea clara y efectiva para que los denunciantes puedan informar de manera segura y confidencial. Algunos de los protocolos comunes incluyen:

- Canal de denuncias: Un canal de denuncias es un medio seguro y confidencial para que los empleados o terceros informen sobre cualquier irregularidad o conducta inapropiada en la organización. El canal puede ser anónimo y debe estar disponible para todos los empleados y partes interesadas. Es importante que la organización tenga una política clara y bien definida para el manejo de las denuncias recibidas a través del canal.

- Sistema de gestión de casos: Un sistema de gestión de casos es una herramienta que ayuda a las organizaciones a administrar y hacer seguimiento a las denuncias recibidas. El sistema debe ser fácil de usar y permitir la recopilación, el análisis y la presentación de informes sobre las denuncias recibidas. También debe permitir la colaboración entre los miembros del equipo encargados de investigar las denuncias.
- Comunicación interna: La comunicación interna es fundamental para garantizar que los empleados estén informados sobre el canal de denuncias y el proceso para presentar una denuncia. La organización debe proporcionar información clara sobre cómo presentar una denuncia, qué se considera una conducta inapropiada, cómo se manejarán las denuncias y cómo se protegerá a los denunciantes.

Es importante tener en cuenta que cada organización puede tener sus propios protocolos de comunicación para gestionar las denuncias, dependiendo del tamaño, la estructura y la cultura organizacional.

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

La Línea Ética de Denuncia es un medio formal de comunicación establecido por una organización para que los colaboradores, proveedores, clientes y demás agentes puedan reportar o realizar denuncias de actos no éticos o ilícitos que están prohibidos dentro de la compañía. Esta vía de comunicación se utiliza para denunciar actos prohibidos para las empresas, pero también responde a leyes o normatividad local que aplica para todo tipo de negocios productivos.

La Línea Ética de Denuncia es un puente de comunicación entre los colaboradores y la organización, y puede ser implementada por la propia organización o delegada a un tercero que sea un especialista en el tema. Durante el proceso de implementación es imprescindible contar con una campaña de difusión para los grupos de interés, ya sea para colaboradores, proveedores o clientes, quienes usarán la Línea. Aunado a ello, es importante la capacitación del uso de los canales, así como el procedimiento que deben seguir para darle seguimiento.

- Ejemplo 1: Un empleado informa sobre un compañero de trabajo que ha estado acosando a otros empleados. El empleado proporciona detalles sobre el comportamiento inapropiado y los nombres de los testigos.
- Ejemplo 2: Un cliente presenta una queja sobre un producto defectuoso que compró en una tienda en línea. El cliente proporciona detalles sobre el producto, la fecha de compra y el número de pedido.

Ejemplo 3: Un ciudadano presenta una denuncia anónima sobre la contaminación del agua en un río local. El ciudadano proporciona detalles sobre la ubicación del río y la fuente de contaminación.

En resumen, la Línea Ética de Denuncia es una herramienta importante para detectar los actos no éticos y que están fuera de un reglamento interno establecido o Código de Ética. Además, construye en las organizaciones un ambiente de confianza en todos los grupos de interés.

### **Ejemplo de diseño de Sistema de Denuncia**

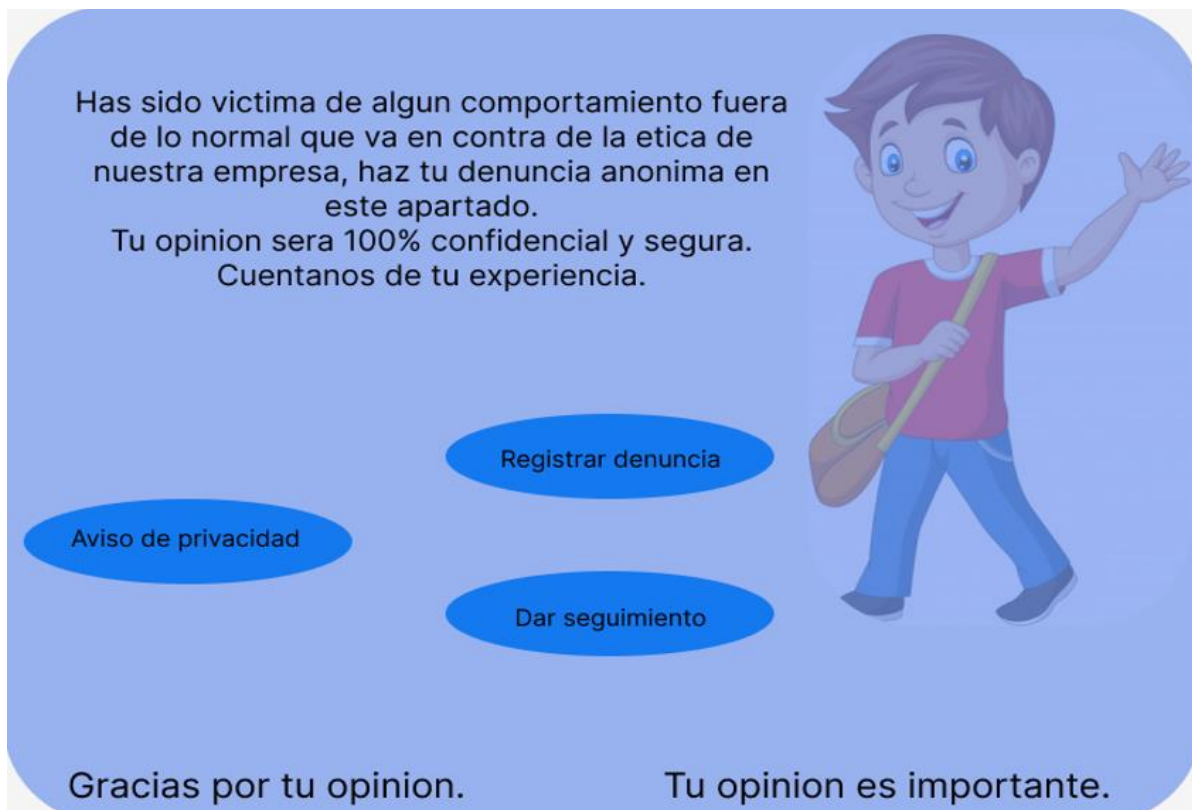
Interfaz número 1.



### Interfaz número 2.



### Interfaz número 3.



## **Línea de denuncia**

### **Cumplimiento Grupo Corporativo Equis**

Cuando seas testigo o consideres que se está realizando una conducta contraria a nuestro código de ética y sustentabilidad sigue estos pasos:

#### **1.- Reporta.**

Dinos quien, como, cuando y donde a través de nuestros canales de comunicación:

[www.corporativoequis.com](http://www.corporativoequis.com) al 8001234567.

#### **2.- Confidencialidad.**

Protegemos tus datos personales, así todos los datos que nos proporciones serán resguardados íntegramente y de forma correcta.

#### **3.- No represalias.**

No tendrás ningún tipo de consecuencia al reportarnos una situación que consideres contraria a nuestro código de ética y sustentabilidad.

#### **4.- Investigación.**

Todas las denuncias son investigadas, se realizan un análisis con base en los datos.

Documentos y pruebas que nos proporciones.

#### **5.- Seguimiento.**

Resguarda tu número de folio y contraseña para el seguimiento a tu denuncia en nuestro portal.

#### **6.- Resolución.**

Con base al análisis realizado y resultados obtenidos, estableceremos las medidas adecuadas al caso concreto.

Agradecemos tu confianza, para mayor información comunícate a

[cumplimiento@corporativoequis.com](mailto:cumplimiento@corporativoequis.com) o al número telefónico 8001234567



## CONCLUSION

En esta unidad que acabamos de estudiar, hemos observado cómo los sistemas de información presentan dilemas éticos específicos en el área de desarrollo de software. En este contexto, comprender las implicaciones que un software o una decisión tecnológica provocara permite limitar sus efectos no deseados. De igual manera, se busca potenciar los efectos deseados a través de la promoción e implementación de estrategias de sustentabilidad. Por consiguiente, se puede conocer como impactan, tanto positiva como negativamente en la sociedad, la economía y el medio ambiente. También conocimos algunas prácticas para diseñar sistemas de información con una gestión de ética de datos que permiten el cumplimiento de las políticas de privacidad. No obstante, dichas prácticas tendrán que ser constantemente actualizadas y adaptarse a los cambios en la sociedad.

Además, es importante que entendamos dos cosas:

- 1.- Los sistemas de información deben transmitir principios y valores desde su diseño.
- 2.- Un profesional de las tecnologías de la información debe propiciar que estos sistemas de información cumplan con los principios de ética y privacidad de los datos.

Hemos conocido a la delimitación de las malas prácticas corporativas, la delimitación de las acciones éticas cuestionables, la delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad, la definición de los medios de comunicación, la definición de los protocolos de comunicación y la definición de los reportes del sistema.

Así mismo creamos nuestro prototipo de un Sistema de Denuncia de un corporativo, algo elemental para así poder escuchar la voz del colaborador con respetiva ética y sustentabilidad. En resumen, la Línea Ética de Denuncia es una herramienta importante para detectar los actos no éticos y que están fuera de un reglamento interno establecido o Código de Ética. Además, construye en las organizaciones un ambiente de confianza en todos los grupos de interés.

## REFERENCIAS Y LINK

*Que es la ética y sustentabilidad en entornos digitales.* (n.d.). Bing. Retrieved

October 14, 2023, from

<https://www.bing.com/search?q=que+es+la+%C3%A9tica+y+sustentabilidad+en+entornos+digitales&qsn=&form=QBRE&sp=-1&lq=o&pq=que+es+la+%C3%A9tica+y+sustentabilidad+en+entornos+digitales&sc=7-55&sk=&cvid=A3C48C26C11D4CC9AFA213C35D88B6E2&ghsh=o&ghacc=o&ghpl>

*Por qué es importante un sistema de denuncia en entornos digitales.* (n.d.). Bing.

Retrieved October 14, 2023, from

<https://www.bing.com/search?q=por+que+es+importante+un+sistema+de+denuncia+en+entornos+digitales&qsn=&form=QBRE&sp=-1&lq=1&pq=por+que+es+importante+un+sistema+de+denuncia+en+entornos+digitales&sc=o-66&sk=&cvid=3854E781B88447629CBDAD071D4294B7&ghsh=o&ghacc=o&ghpl>

*Untitled.* (n.d.). Figma. Retrieved October 17, 2023, from

<https://www.figma.com/file/zWxCzP7ezl1j8F5KxOoVxe/Untitled?type=design&node-id=1-33&mode=design&t=qCbiaqUTiQaCxjhi-o>

## LINK DE GITHUB

[Omarsitho1988 \(github.com\)](https://github.com/Omarsitho1988)