

## **Actividad 3 – Afectación a usuarios**

### **Ética y sustentabilidad**

## **Ingeniería en Desarrollo de Software**

### **Tutor:**

Francisco Ortega

### **Alumno:**

Alejandro Abarca Gerónimo

### **Fecha:**

18 de marzo del 2025

# Indice

<b>Introducción .....</b>	<b>3</b>
<b>Descripción .....</b>	<b>3</b>
<b>Justificación .....</b>	<b>4</b>
<b>Desarrollo:.....</b>	<b>4</b>
<b>Afectaciones a usuarios recomendaciones.....</b>	<b>4</b>
<b>Medios de comunicación para gestionar las denuncias .....</b>	<b>4</b>
<b>Protocolos de comunicación para gestionar las denuncias .....</b>	<b>5</b>
<b>Gestión de reportes.....</b>	<b>6</b>
<b>Conclusión .....</b>	<b>8</b>
<b>Referencias .....</b>	<b>8</b>

## **Introducción**

Los términos de ética y sustentabilidad están completamente relacionadas, ya que en conjunto buscan promover el bienestar a largo plazo de las personas y su relación personal y laboral. La ética se encarga de guiar las decisiones y acciones, mientras que la sustentabilidad implica el uso responsable de los recursos como lo son la información en el ámbito empresarial, buscando satisfacer las necesidades de los clientes sin comprometer a la empresa.

La ética en las empresas adopta los principios morales en la toma de decisiones, como la honestidad, transparencia, justicia y respeto hacia los empleados, clientes, proveedores y la sociedad en general. Mientras que la sustentabilidad empresarial está enfocada en operar de manera que minimice el impacto ambiental y social negativo, promoviendo el uso responsable de los recursos naturales, la reducción de residuos, la eficiencia energética y la contribución al desarrollo social.

La ética y la sostenibilidad están totalmente vinculadas ya que están encargadas de promover el bienestar personal a largo plazo. La ética es responsable de la toma de decisiones y las acciones, mientras que la sostenibilidad está relacionada con el uso de recursos responsables, como la información en los negocios, tratando de satisfacer las necesidades de los clientes sin comprometer a la empresa.

## **Descripción**

Durante el desarrollo de la actividad anterior se definieron las 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.

La finalidad es evitar afectaciones a los usuarios y adicionalmente, establecer recomendaciones para gestionar reportes que eviten afectaciones a usuarios.

## **Justificación**

Los sistemas de denuncias en las empresas tienen diferentes beneficios ya que estos contribuyen al buen funcionamiento, la ética y la sostenibilidad organizacional.

Algunas razones para implementarlo son:

- Clima laboral: mejora las condiciones de trabajo para todos los colaboradores.
- Imagen corporativa: genera confianza y reconocimiento de la marca en el mercado.
- Beneficios económicos: evita pérdidas económicas provocadas por comportamientos no éticos por parte de los miembros de la organización.
- Mejora de procesos: reduce considerablemente el fraude y la corrupción dentro de las empresas.

## **Desarrollo:**

### **Afectaciones a usuarios recomendaciones**

#### **Medios de comunicación para gestionar las denuncias**

Al diseñar los medios de comunicación para la gestión de denuncias en una empresa de forma efectiva y que éstas minimicen las afectaciones a los usuarios es importante fomentar la confianza y garantizar el buen manejo de las situaciones.

1. Garantizar la confidencialidad y anonimato.

Todo sistema de denuncia debe permitir que los usuarios presenten sus quejas o denuncias de forma confidencial, y en algunos casos, anónima. Esto es

fundamental para proteger la privacidad de la persona denunciante y reducir el riesgo de represalias o estigmatización.

## **2. Proporcionar un canal de comunicación accesible y fácil de usar.**

El medio de comunicación para las denuncias debe ser accesible para todos los usuarios, sin barreras tecnológicas o cognitivas. Debe ser claro y fácil de navegar, permitiendo que las personas puedan presentar su denuncia sin confusión o frustración.

## **3. Asegurar el seguimiento y la retroalimentación continua.**

Es esencial que los usuarios reciban información sobre el estado de su denuncia. Esto ayuda a mantener la confianza en el proceso y reduce la ansiedad sobre el manejo de su caso. Además, un seguimiento adecuado permite que los usuarios puedan ver los avances y acciones tomadas.

### **Protocolos de comunicación para gestionar las denuncias**

Durante el diseño de los protocolos de comunicación para la gestión de las denuncias es punto clave el asegurarse que los casos sean tratados de manera eficiente y ágil sin afectar a los usuarios.

#### **1. Recepción de la denuncia.**

Es aquí donde se debe recibir la denuncia de manera accesible, confidencial y sin barreras. El denunciante debe sentir que su caso será tratado con seriedad, debe ser sencillo y claro al solicitarse la información por el medio donde se recabe la información. Se confirma la recepción de la denuncia y se evidencia la protección de su identidad.

## 2. Evaluación inicial.

En este punto se evalúa la gravedad de la denuncia recibida, asegurando que el proceso se maneje de forma justa y adecuada, y determinando los pasos a seguir. Ejemplo, asignación del responsable del caso, viabilidad y priorización dependiendo de la gravedad del caso presentado.

## 3. Comunicación y transparencia durante el proceso.

Durante la investigación y resolución de la denuncia, es de vital importancia mantener al denunciante informado sobre el progreso de su caso, sin comprometer la confidencialidad ni la integridad del proceso. Para ello se pueden enviar actualizaciones periódicas a los medios de contacto proporcionados por el denunciante garantizando la confidencialidad durante todo el proceso de investigación.

## 4. Resolución y retroalimentación.

Una vez completada la investigación y se ha llegado a una conclusión y resolución, el protocolo debe incluir la forma en que la denuncia será resuelta, así como la retroalimentación al denunciante.

## 5. Seguimiento Post-Resolución.

Este punto es importante ya que tiene que ver con el monitoreo después de haber cerrado el caso, el cual nos asegura que las medidas tomadas realmente tengan el efecto deseado.

## **Gestión de reportes**

El realizar la gestión de reportes es un proceso fundamental para recibir, procesar, investigar y dar seguimiento a las denuncias por empleados, clientes o cualquier parte interesada. Es clave para asegurar que se tomen decisiones

eficientes y que las situaciones se manejen adecuadamente y para ello es importante proteger tanto a la organización como a las personas involucradas.

#### 1. Recepción de reportes.

Todo reportes debe ser organizado, accesible y eficiente para que cualquier persona pueda presentar una queja, informe o denuncia de forma sencilla y rápida.

#### 2. Evaluación inicial.

Durante la recepción del reporte, se debe proceder con una evaluación inicial para determinar su validez y gravedad, esto con el fin de decidir los pasos a seguir. Clasificando, verificando y definiendo los recursos y equipo responsable para su evaluación.

#### 3. Investigación del reporte.

Una vez que se haya validado y priorizado el reporte, debe comenzar una investigación formal para verificar los hechos, analizar la evidencia y llegar a una conclusión.

#### 4. Toma de decisiones y acción correctiva.

Una vez terminada la investigación, es necesario tomar decisiones basadas en los hallazgos obtenidos, y aplicar las acciones correctivas adecuadas en caso de ser necesario.

#### 5. Comunicación y retroalimentación.

La retroalimentación es esencial para mantener la transparencia del proceso y asegurar que el denunciante esté informado sobre el progreso y los resultados de su reporte.

## Conclusión

Los sistemas de denuncias en las empresas son importantes porque ayudan a promover un ambiente de trabajo ético, transparente y seguro. Esto permite eliminar prácticas inapropiadas, ilegales o inusuales así como proteger tanto a los empleados como a la organización. Es por eso que es muy importante que las empresas tengan un canal de quejas internas, ya que por medio de este sistema la compañía puede notificar las violaciones que se presentan en sus lugares de trabajo en donde brindan sus servicios.

Al implementar un sistema de quejas efectivo, las empresas no solo eliminan los riesgos y los conflictos, sino que también muestran su compromiso con la integridad, la justicia y la responsabilidad social.

Todas las indicaciones mencionadas pueden ser aplicadas tanto en sistemas web, buzones de quejas en los lugares de trabajo o cualquier otro medio de denuncias con el que se trabaje de forma interna, esto con el fin de apoyar y mejorar el ambiente laboral resolviendo conflictos que se pudieran ocasionar de forma sana.

## Referencias

1. *Características de nuestro Sistema Ético de Denuncias*. (s. f.). Webpack App.  
<https://www.ethicsglobal.com/es/componentes-de-nuestro-sistema-etico-de-denuncias.html>
2. *RR.HH.: malas prácticas más comunes, sus consecuencias y cómo evitarla*. (s. f.). Laboral-social.com. <https://www.laboral-social.com/recursos-inhumanos-empresas-malas-practicas-se-deben-evitar>
3. Protección de datos para empresas y autónomos. (2024, 18 diciembre). *Protocolo canal de denuncias 2025 | Grupo Atico34*. Grupo Atico34. <https://protecciondatos-lopd.com/empresas/compliance/canal-denuncias/protocolo/>