



Actividad | 1 |

Sistemas de Denuncias

Ética y Sustentabilidad

Ingeniería en Desarrollo de Software



academi**ag**lobal

TUTOR: Jessica Hernández Romero

ALUMNO: Yanira Lizbeth Lopez Navarro

FECHA: 07/07/2024

Índice

Introducción	3
Descripción	4
Justificación	5
Desarrollo	6
Conclusión	14
Referencias	15

Introducción

En la actualidad, la transparencia y la integridad son valores fundamentales en cualquier organización. Estos principios no solo fomentan un ambiente de trabajo saludable y ético, sino que también fortalecen la confianza de los empleados, clientes y socios comerciales. En este contexto, los sistemas de denuncias juegan un papel crucial. Estos sistemas son herramientas diseñadas para permitir que los miembros de una organización o individuos externos reporten actividades ilícitas, comportamientos inadecuados o cualquier tipo de infracción a las políticas internas y leyes aplicables.

Los sistemas de denuncias son esenciales porque proporcionan un canal seguro y confidencial para que los denunciantes expresen sus preocupaciones sin temor a represalias. Esto es particularmente importante en situaciones donde el poder o la influencia pueden impedir que se reporten las malas conductas a través de los canales tradicionales. Al proporcionar una plataforma anónima y protegida, las organizaciones pueden detectar y abordar problemas antes de que escalen, protegiendo tanto a los individuos como a la organización en su conjunto.

Además, estos sistemas contribuyen significativamente al cumplimiento normativo. Muchas jurisdicciones y sectores industriales exigen la implementación de mecanismos de denuncia como parte de sus requisitos regulatorios.

Descripción

La implementación de un sistema de denuncias en una organización, especialmente en una corporación nacional con una estructura compleja y diversificada como la descrita, es esencial para fomentar la transparencia y la integridad. En este contexto, los sistemas de denuncias permiten a los empleados y otros actores reportar conductas inapropiadas, prácticas corporativas dudosas o acciones que pongan en riesgo la ética y la sostenibilidad de la empresa, sin temor a represalias.

Trabajando en un corporativo departamental con sede en Aguascalientes y oficinas regionales en Tijuana, Monterrey, Guadalajara, Puebla y Mérida, se enfrenta el reto de coordinar un sistema que abarque diferentes niveles organizacionales y regiones geográficas, cada una con sus particularidades operativas. En este caso, se requiere un sistema robusto y accesible que pueda adaptarse tanto a la estructura jerárquica del corporativo como al sistema híbrido de las oficinas regionales.

El sistema de denuncias debe ser diseñado para ser accesible a todos los niveles organizacionales: Direcciones, Gerencias, Coordinadores y Operativos. Esto significa que debe ser fácil de usar y garantizar la confidencialidad de los denunciantes para fomentar la participación y confianza en el sistema

Además, es crucial establecer un protocolo claro para la gestión de las denuncias, que incluya la recepción, evaluación, investigación y resolución de los casos reportados. Esto implica designar a un equipo especializado o una unidad de cumplimiento que maneje las denuncias de manera eficiente y justa, asegurando que todas las quejas sean tratadas con seriedad y se tomen las medidas correctivas adecuadas.

Justificación

Implementar un sistema de denuncias en la organización descrita es una medida fundamental para asegurar la integridad, la transparencia y la sostenibilidad de la empresa. Esta solución proporciona un canal seguro y confidencial para que los empleados reporten malas prácticas corporativas y acciones de ética cuestionable, lo cual es vital para mantener un ambiente de trabajo saludable y confiable.

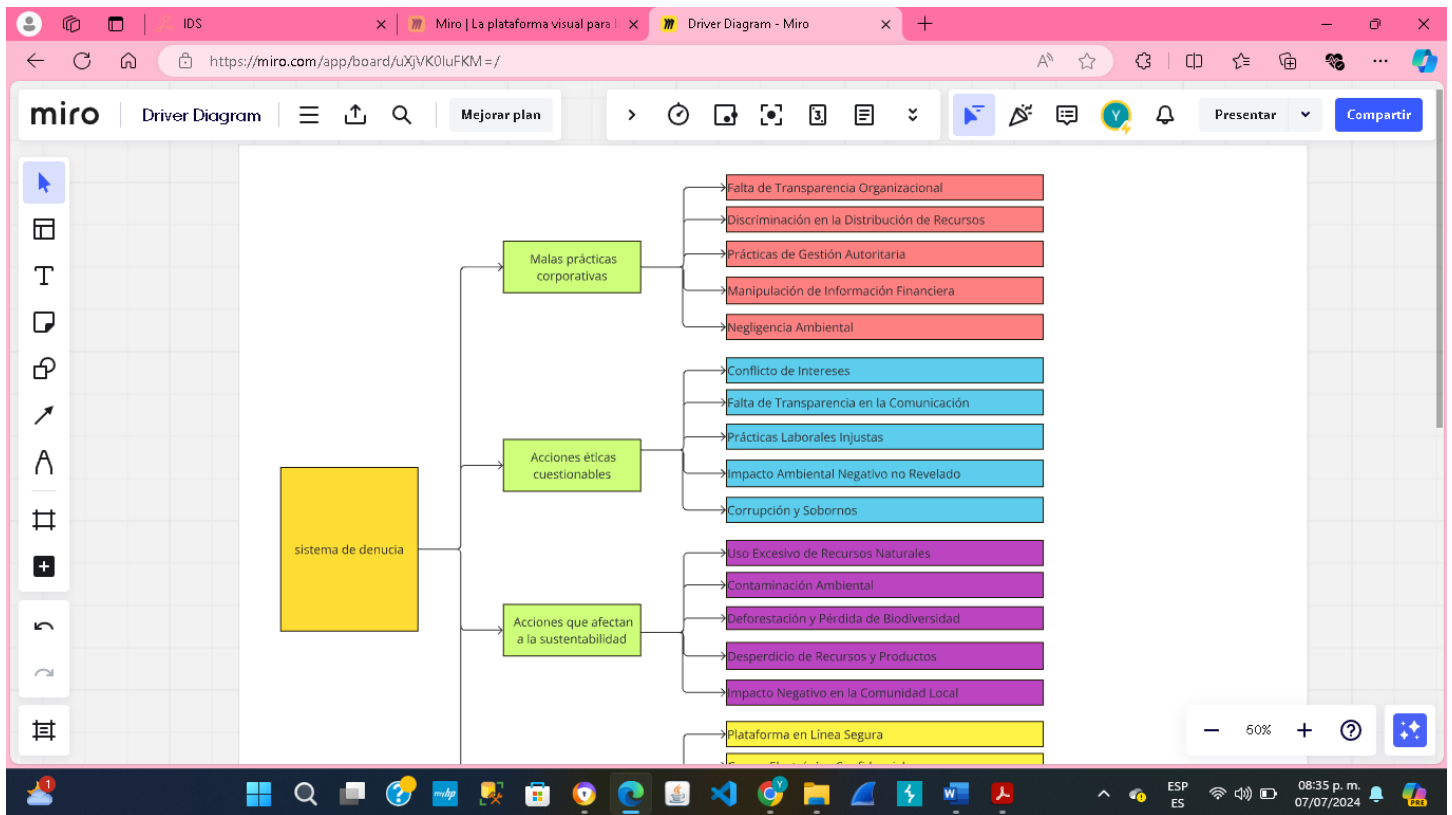
Una de las principales razones para adoptar este sistema es la protección de los denunciantes. En muchas organizaciones, el miedo a represalias puede disuadir a los empleados de reportar conductas inapropiadas. Un sistema de denuncias bien estructurado garantiza el anonimato y la seguridad de los denunciantes, fomentando así una cultura de apertura y responsabilidad.

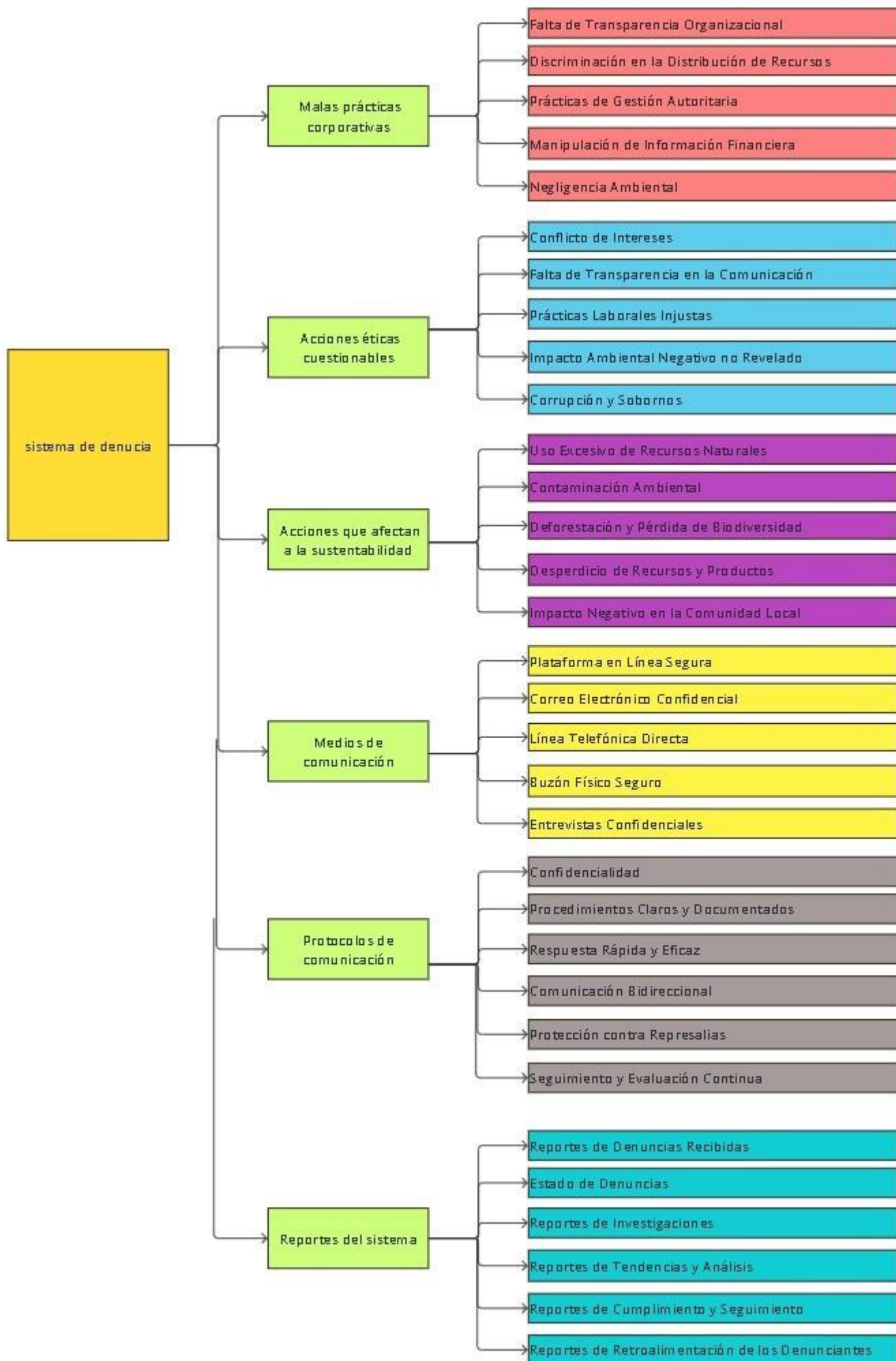
Además, este tipo de solución permite a la empresa identificar y abordar problemas internos antes de que se conviertan en crisis mayores. Al recibir y gestionar denuncias de manera proactiva, la organización puede tomar medidas correctivas rápidamente, evitando daños reputacionales, legales y financieros. Esto es especialmente relevante en una empresa con una estructura tan compleja y diversificada, donde la coordinación y la comunicación efectiva son esenciales.

Asimismo, la implementación de un sistema de denuncias demuestra el compromiso de la empresa con los valores éticos y la buena gobernanza. Esto no solo mejora la moral y la confianza de los empleados, sino que también fortalece la imagen de la empresa ante clientes, socios y el público en general. En un mercado cada vez más consciente de la ética empresarial y la sostenibilidad, contar con un sistema de denuncias puede ser un diferenciador clave y una ventaja competitiva.

Desarrollo [DIAGRAMA A1.pdf](#)

En la siguiente imagen podemos observar el diagrama realizado en la herramienta recomendada miro.





Delimitación de las malas prácticas corporativas

1-Falta de Transparencia Organizacional: Esta práctica ocurre cuando la empresa no comunica abiertamente decisiones estratégicas, cambios significativos o políticas internas a todos los niveles organizacionales y ubicaciones regionales. Esto puede generar desconfianza entre los empleados y afectar la moral y la cohesión dentro de la organización.

2-Discriminación en la Distribución de Recursos: Si las oficinas regionales o los niveles organizacionales reciben recursos desproporcionados en comparación con otros, basados en preferencias o sesgos personales en lugar de necesidades operativas, podría generar tensiones y percepciones de inequidad entre los equipos.

3-Prácticas de Gestión Autoritaria: Si los líderes de equipo en las oficinas regionales usan su posición jerárquica de manera abusiva, ignorando las contribuciones y opiniones de los miembros del equipo o imponiendo decisiones sin consenso, se podría crear un ambiente laboral hostil y desmotivador.

4-Manipulación de Información Financiera: Esta práctica implica modificar o presentar información financiera de manera engañosa para ocultar pérdidas, inflar ingresos o manipular las percepciones del desempeño financiero de la empresa. Esto puede llevar a decisiones comerciales erróneas y violaciones legales.

5-Negligencia Ambiental: Si la empresa no implementa prácticas adecuadas para reducir su impacto ambiental en todas las ubicaciones, como el manejo inadecuado de residuos o la falta de cumplimiento de normativas ambientales locales, podría resultar en daños ambientales significativos y repercusiones legales y reputacionales adversas.

Delimitación de las acciones éticas cuestionables

1-Conflicto de Intereses: Ocurre cuando un empleado o líder corporativo toma decisiones que benefician sus intereses personales o financieros en lugar de los intereses de la empresa o de sus stakeholders. Por ejemplo, adjudicar contratos a empresas de amigos o familiares sin una evaluación imparcial.

2-Falta de Transparencia en la Comunicación: Involucra la retención deliberada de información relevante o la manipulación de la verdad en la comunicación interna o externa. Esto puede incluir ocultar datos negativos o engañar a los stakeholders sobre el desempeño real de la empresa.

3-Prácticas Laborales Injustas: Esto puede manifestarse en la explotación laboral, condiciones de trabajo inseguras o insalubres, falta de cumplimiento con los estándares laborales básicos, o salarios injustos y condiciones de empleo precarias para los trabajadores.

4-Impacto Ambiental Negativo no Revelado: Implica acciones que dañan el medio ambiente, como la contaminación o el uso inapropiado de recursos naturales, sin revelar o mitigar adecuadamente estos impactos. Esto puede incluir operaciones que causan daños ecológicos significativos sin informar correctamente al público o a las autoridades.

5-Corrupción y Sobornos: La aceptación o solicitud de sobornos, regalos indebidos o favores para obtener ventajas comerciales indebidas. Estas prácticas no solo son ilegales en muchos contextos, sino que también socavan la integridad empresarial y pueden dañar la reputación de la empresa.

Delimitación de las acciones que afectan a la sustentabilidad

1-Uso Excesivo de Recursos Naturales: Incluye prácticas como el consumo excesivo de agua, energía no renovable y recursos forestales sin implementar medidas adecuadas de conservación o eficiencia energética. Esto contribuye al agotamiento de recursos naturales y aumenta la huella ecológica de la organización.

2-Contaminación Ambiental: La emisión de contaminantes al aire, agua o suelo durante las operaciones industriales o comerciales. Esto puede incluir la liberación de gases de efecto invernadero, vertido de aguas residuales sin tratar, o disposición inapropiada de desechos sólidos, lo cual afecta negativamente a los ecosistemas locales y la calidad de vida de las comunidades cercanas.

3-Deforestación y Pérdida de Biodiversidad: Acciones que resultan en la destrucción de hábitats naturales, como la tala indiscriminada de bosques para la expansión urbana o agrícola. Esto disminuye la biodiversidad local y puede tener efectos adversos en los ciclos naturales y la estabilidad de los ecosistemas.

4-Desperdicio de Recursos y Productos: Involucra la producción excesiva de residuos, el desperdicio de materiales durante el proceso de fabricación, o la obsolescencia planificada que incentiva el consumo excesivo y la generación de desechos. Esto contribuye a la acumulación de residuos sólidos y al agotamiento de recursos no renovables.

5-Impacto Negativo en la Comunidad Local: Incluye acciones que afectan negativamente a las comunidades locales, como la falta de consulta o compensación justa en proyectos de desarrollo, la degradación del entorno natural que sustenta a las comunidades, o la exposición a riesgos ambientales y de salud debido a actividades industriales o extractivas.

Definición de los medios de comunicación

1-Plataforma en Línea Segura: Una plataforma en línea accesible a través de un sitio web seguro donde los empleados pueden presentar sus denuncias de manera confidencial. Esta plataforma debe estar protegida con cifrado SSL para garantizar la seguridad de los datos del denunciante.

2-Correo Electrónico Confidencial: Un correo electrónico específico y confidencial destinado exclusivamente para recibir denuncias. Es importante que este correo sea manejado por personal designado para garantizar la confidencialidad y la gestión adecuada de las denuncias recibidas.

3-Línea Telefónica Directa: Una línea telefónica directa dedicada a la recepción de denuncias, donde los empleados pueden llamar para reportar incidentes de manera confidencial. Este medio es útil para aquellos empleados que prefieren una comunicación más directa y personal.

4-Buzón Físico Seguro: Un buzón físico ubicado en lugares estratégicos de la empresa donde los empleados puedan depositar denuncias por escrito de manera anónima. Es crucial que este buzón esté asegurado y accesible únicamente al personal designado para su recolección.

5-Entrevistas Confidenciales: Entrevistas personales y confidenciales realizadas por personal capacitado dentro de la organización. Estas entrevistas permiten a los empleados expresar sus preocupaciones de manera detallada y recibir apoyo adicional si es necesario.

Definición de los protocolos de comunicación

1-Confidencialidad: Establecer protocolos estrictos para garantizar la confidencialidad de las denuncias. Esto incluye limitar el acceso a la información solo a las personas involucradas en la gestión de la denuncia y asegurar que la identidad del denunciante se mantenga protegida en todo momento, especialmente si la denuncia es anónima.

2-Procedimientos Claros y Documentados: Definir procedimientos detallados y documentados para la recepción, evaluación, investigación y resolución de denuncias. Estos protocolos deben ser accesibles para todos los empleados y asegurar que cada paso sea seguido rigurosamente para garantizar la integridad del proceso.

3-Respuesta Rápida y Eficaz: Establecer plazos claros para responder a las denuncias y tomar medidas adecuadas según la gravedad y naturaleza del incidente reportado. Es crucial que los protocolos incluyan un mecanismo para la gestión de crisis si la situación lo requiere.

4-Comunicación Bidireccional: Promover una comunicación abierta y bidireccional entre los denunciantes y los encargados de la gestión de denuncias. Esto implica proporcionar retroalimentación sobre el progreso de la investigación y garantizar que los denunciantes reciban la atención y el apoyo adecuados durante todo el proceso.

5-Protección contra Represalias: Establecer protocolos para proteger a los denunciantes contra cualquier forma de represalia o discriminación como resultado de presentar una denuncia. Esto puede incluir medidas preventivas para garantizar que los denunciantes no enfrenten consecuencias negativas por hacer valer sus derechos.

6-Seguimiento y Evaluación Continua: Implementar un sistema de seguimiento y evaluación continua de los protocolos de comunicación y gestión de denuncias para identificar áreas de mejora y asegurar que se cumplan las mejores prácticas en todo momento.

Definición de los reportes del sistema

1-Reportes de Denuncias Recibidas: Este reporte proporciona un resumen detallado de todas las denuncias recibidas durante un período específico. Debe incluir la fecha de recepción, el tipo de denuncia (por ejemplo, ética, malas prácticas corporativas, sustentabilidad), el método de presentación (anónimo o identificado), y la ubicación o departamento involucrado.

2-Estado de Denuncias: Un reporte que muestra el estado actual de cada denuncia, desde su recepción hasta su resolución. Debe indicar si la denuncia está en proceso de investigación, en revisión, resuelta, o requerirá acciones adicionales. Esto ayuda a monitorear el progreso y asegurar que todas las denuncias sean gestionadas de manera oportuna y adecuada.

3-Reportes de Investigaciones: Informes detallados sobre las investigaciones realizadas para cada denuncia. Esto incluye hallazgos clave, acciones tomadas, conclusiones y recomendaciones para evitar futuros incidentes similares. Es esencial mantener registros precisos y completos para garantizar la transparencia y la rendición de cuentas en el proceso de gestión de denuncias.

4-Reportes de Tendencias y Análisis: Análisis periódicos que identifican tendencias emergentes en las denuncias recibidas. Esto puede incluir patrones recurrentes de malas prácticas, áreas de riesgo potencial o problemas sistémicos que requieren atención adicional. Estos reportes ayudan a la organización a tomar medidas preventivas y correctivas proactivas.

5-Reportes de Cumplimiento y Seguimiento: Informes que muestran el cumplimiento de los protocolos establecidos para la gestión de denuncias, incluyendo plazos de respuesta, acciones tomadas y cumplimiento de políticas internas y regulaciones externas. Esto asegura que la organización opere dentro de los estándares éticos y legales aplicables.

6-Reportes de Retroalimentación de los Denunciantes: Informes que recopilan la retroalimentación de los denunciantes sobre su experiencia con el sistema de denuncias. Esto puede incluir la percepción de la efectividad del sistema, la confidencialidad percibida y cualquier sugerencia para mejorar el proceso. Estos reportes son fundamentales para ajustar y mejorar continuamente el sistema de denuncias.

Conclusión

La actividad de diseñar e implementar un sistema de denuncias en una organización es crucial tanto en el ámbito laboral como en la vida cotidiana, ya que refuerza la cultura de la integridad y la transparencia. En el campo laboral, esta herramienta se convierte en un pilar fundamental para prevenir y detectar conductas inapropiadas, prácticas corruptas y violaciones éticas, asegurando así un ambiente de trabajo seguro y justo para todos los empleados. Al proporcionar un canal confidencial y accesible para reportar irregularidades, se fomenta la confianza entre los colaboradores y se demuestra el compromiso de la organización con la buena gobernanza y la responsabilidad social.

En la vida cotidiana, el valor de esta actividad se refleja en la promoción de principios éticos que trascienden el ámbito laboral. La capacidad de identificar y abordar malas prácticas a través de un sistema de denuncias se convierte en una extensión de la responsabilidad personal, donde cada individuo puede contribuir al bienestar colectivo. Esta práctica, además, educa a las personas sobre la importancia de la ética y la transparencia, no solo en el trabajo, sino también en sus interacciones diarias.

La implementación efectiva de un sistema de denuncias tiene un impacto duradero al fortalecer la moral y la cohesión dentro de la organización, al mismo tiempo que se protege su reputación y se asegura su sostenibilidad a largo plazo. En un entorno empresarial competitivo y globalizado, la capacidad de gestionar y resolver conflictos internos de manera ética y transparente es una ventaja significativa. Por lo tanto, esta actividad no solo es vital para el éxito organizacional, sino que también es un reflejo de los valores que pueden transformar positivamente nuestra sociedad en general.

Referencias

Ingeniería en desarrollo de software. Universidad México Internacional. Recuperado el día 25 de junio de 2024, umi.edu.mx/coppel/IDS/mod/scorm/player.php

Video conferencing, web conferencing, webinars, screen sharing. (s. f.-h). Zoom. https://academiaglobal-mx.zoom.us/rec/play/bnLljXcoC2wmIoIxID88VX_SKGZzrHHaRS6qhtE1poCrMDUKxi5n9cycw2hXEeQH9UoiKN1qv3x5j6q-8.jNk666R6dELfn64X?canPlayFromShare=true&from=share_recording_detail&continueMode=true&componentName=rec-play&originRequestUrl=https%3A%2F%2Facademiaglobal-mx.zoom.us%2Frec%2Fshare%2FMkBMn8oUFRodHzcBoaEHDeg25mWs6oQfr54YLy17I68xjLkyAz1Sf4k6Yg0NVWcD.WVctScVYu-FqSbv0