



MANUAL DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

Edición: **9 marzo de 2021**

MANUAL DEL CANAL ÉTICO DE DENUNCIAS

Esta herramienta permite realizar denuncias y sugerencias, así como consultar su estado. Estas denuncias y sugerencias serán gestionadas por la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos.

Para ello, se deben seguir las instrucciones que se indican a continuación:

1. Entrar en el enlace:

<https://ehlis.canaletico.crowe-accelera.com>

Entraremos en esta pantalla, en la cual se explican las utilidades y características de este canal, clicando al botón de "entendido, ingresar":

Usted ha entrado en el Canal Ético de Denuncias

Bienvenido al canal de denuncias

Con este canal de denuncias, se puede informar de manera rápida y ágil de las inquietudes sobre una conducta indebida actual o presunta, que puede afectar a nuestra Organización o al bienestar de las personas.

Este canal asegura una comunicación confidencial de las denuncias presentadas por el personal relacionados con la Empresa que contrata los servicios u organismos relacionados con ella. Utilice este canal para acusaciones falsas. Trate de contar con pruebas necesarias para evidenciar la denuncia.

Nos gustara pedirle que coloque su nombre en el sistema, aunque si no desea hacerlo le garantizamos absoluta anonimidad al registrar su botón de correo. Esto hará que sea más seguro y más fácil.

Todo particular que utilice el presente canal, se responsabiliza de la veracidad de toda la información transmitida, y de actuar de buena fe.

Todos los informes serán tratados de forma estrictamente confidencial. Puede encontrar más información en la "Política de Privacidad" de la Compañía.

¿Que desea hacer?

- Este canal de denuncia no es un servicio de emergencia.
- Si usted necesita ayuda de emergencia, por favor, contacte con las autoridades, o llame al teléfono de emergencias 112.
- Por favor, no utilice este sitio para denunciar sucesos que presenten una amenaza inmediata para la vida o la propiedad.
- Tómese su tiempo y proporcione tantos detalles como sea posible.
- En el caso de que la Organización compruebe que por parte del denunciante ha habido mala fé al realizar la denuncia(p.e utilizando información que el denunciante conoce que es falsa o falsificándola) se tomarán las medidas judiciales oportunas.

ENTIENDO, INGRESAR

2. Escoger si queremos realizar una denuncia, una sugerencia o consultar el estado de una denuncia

Cuando damos al botón de "entendido, ingresar" entramos en la siguiente página, en la cual aparecen diversas opciones:

Bienvenido al canal de denuncias

Informe de forma personal, anonimizada o anónima las denuncias, conductas presuntas o sugerencias en este apartado.

Por favor, evite utilizar este canal para acusaciones falsas. Trate de contar con pruebas necesarias para evidenciar la denuncia.

Nos gustaría pedirle que indique su nombre en el informe, aunque si no desea hacerlo le garantizamos absoluta discreción al registrar su buzón de correo.

Esto hará que sea más seguro y mas fácil comunicarse con nosotros.

Todos los informes serán tratados de forma estrictamente confidencial.

¿Que desea hacer?

Realizar denuncia

Realizar sugerencia

Consultar el estado de mi denuncia

A) DENUNCIA

Cuando queremos llevar a cabo una denuncia, clicamos al botón de "Realizar denuncia".

Bienvenido al canal de denuncias

Informe de forma personal, anonimizada o anónima las denuncias, conductas presuntas o sugerencias en este apartado.

Por favor, evite utilizar este canal para acusaciones falsas. Trate de contar con pruebas necesarias para evidenciar la denuncia.

Nos gustaría pedirle que indique su nombre en el informe, aunque si no desea hacerlo le garantizamos absoluta discreción al registrar su buzón de correo.

Esto hará que sea más seguro y mas fácil comunicarse con nosotros.

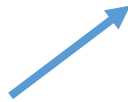
Todos los informes serán tratados de forma estrictamente confidencial.

¿Que desea hacer?

Realizar denuncia

Realizar sugerencia

Consultar el estado de mi denuncia



Esto nos llevará a la siguiente pantalla:

1 Cargar 2 Recibido 3 En Proceso

Nueva Denuncia

¿Trabaja en la organización? Si No No informado

Nombre del departamento donde se registra la denuncia

Escriba aquí

¿Quién está involucrado?

Escriba aquí

País / Ciudad donde sucedió

Escriba aquí

Dirección donde sucedió

Escriba aquí

Fecha y Hora.

dd/mm/aaaa --:--



Describe con sus palabras el detalle de su denuncia

Escriba aquí

SIGUIENTE

Aquí debemos introducir los datos relativos a la denuncia. En caso de no querer indicar alguno de estos datos, puede ponerse la palabra "anónimo" en la casilla correspondiente donde no se quiera especificar datos personales.

- **Escoger la tipología**

Cuando damos al botón "siguiente", aparece esta página:

The screenshot shows a progress bar at the top with three steps: 'Cargar' (completed), 'Recibido' (current step), and 'En Proceso'. Below the progress bar, the title 'Nueva Denuncia' is followed by 'Información de contacto'. The main heading is 'Ingresar tus datos de contacto' with a sub-note: 'En caso de ser anónimo selecciona la opción "permanecer Anónimo"'. Under the heading 'Deseo que mi perfil sea', there are three radio button options: 'Deseo dejar mis datos' (checked), 'Deseo permanecer anónimo pero recibir actualizaciones a mi correo', and 'Deseo permanecer anónimo (no podrás recibir notificaciones ni datos de la denuncia en tu correo)'. Below these are input fields for 'Nombre y Apellido', 'Teléfono', and 'Email'. At the bottom, there is a checkbox for 'He leído y comprendido la política de privacidad y acepto las condiciones.' with a link to 'POLÍTICAS DE PRIVACIDAD'. Navigation buttons 'VOLVER' and 'FINALIZAR' are located at the bottom left and right respectively.

Aquí se escoge el carácter de la denuncia.

Existen tres opciones:

- 1) **Dejar los datos.** Si escogemos esta opción la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos visualiza todos los datos del denunciante. La persona que hace la denuncia recibirá las notificaciones en el correo que indique.

Deseo dejar mis datos ^

Usted decide dejar sus datos de identificación y contacto, los cuales serán comunicados y tratados de forma confidencial sólo por el Compliance Officer o por el responsable de recibir y tratar la denuncia realizada, sin posibilidad de divulgar los mismos.

- 2) **Permanecer anónimo pero recibir actualizaciones en el correo electrónico.** Si escogemos esta opción, la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos no tendrá información acerca de quién la ha presentado. El canal de denuncias tendrá registrado un correo al que se enviarán notificaciones, pero la persona que contesta a esta denuncia no sabrá a quién se dirige y no visualizará el correo electrónico del denunciante. La persona denunciante recibirá notificaciones en el correo indicado.

Deseo permanecer anónimo pero recibir actualizaciones a mi correo ^

El dato de contacto que usted informe, solo funcionará como medio de notificación en caso de recibirla. Su caso será investigado con la información que aporte, pudiendo ampliarse la misma si se le solicita y usted decide colaborar en consecuencia. Sus datos de contactos no serán divulgados ni expuestos a ninguna entidad, empresa en cuestión o persona a cargo de recibir su denuncia e investigarla.

- 3) **Permanecer anónimo sin recibir notificaciones.** Si escogemos esta opción, la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos no verá quién la presenta y el sistema no tendrá registrado ningún correo electrónico en el cual notificar respuestas. El denunciante podrá consultar el estado de la denuncia sin que se reciban notificaciones de su estado por correo electrónico.
- Es importante apuntarse los datos de PIN y Código de denuncia que aparecen cuando se envía la denuncia, sino no podrá realizarse ninguna consulta de su estado.

Deseo permanecer anónimo (no podrás recibir notificaciones ni datos de la denuncia en tu correo) ^

Usted no podrá dejar sus datos de identificación y/o contacto y su caso será investigado solo con la información que aporte en esta primer instancia.

Cuando se ha escogido la modalidad y se han rellenado los datos, se clica en el botón de "finalizar" y la denuncia quedará presentada.

Automáticamente se asigna un PIN y un Código de denuncia, que servirán para consultar el estado de la denuncia.

✓ Cargar ————— ✓ Recibido ————— ● En Proceso

Nueva Denuncia

[Seguir Caso](#)

Su denuncia ha sido recibida, comenzaremos a trabajar en la misma lo antes posible.

Puedes seguir el caso utilizando este pin generado automaticamente.

Pin: d4vB6HnGZh
Código de denuncia: BCptWm

[Volver al inicio](#)

Además, si se han escogido las opciones 1 o 2, se recibirá un correo como el que se adjunta:



Hola!

Gracias por acceder a nuestro canal de denuncia. Su caso con código OroJc ha sido recibido y ya estamos trabajando sobre la misma.

Recuerda que para seguir su caso deberás ingresar con el código de denuncia y pin asignado [clickeando aquí](#).

Codigo de denuncia: OroJc PIN: c7SLwbkPAD

Saludos cordiales.

- **Consultar el estado de la denuncia**

Desde la página de inicio, se puede acceder al estado de la denuncia:

Bienvenido al canal de denuncias

Informe de forma personal, anonimizada o anónima las denuncias, conductas presuntas o sugerencias en este apartado.

Por favor, evite utilizar este canal para acusaciones falsas. Trate de contar con pruebas necesarias para evidenciar la denuncia.

Nos gustaría pedirle que indique su nombre en el informe, aunque si no desea hacerlo le garantizamos absoluta discreción al registrar su buzón de correo.

Esto hará que sea más seguro y más fácil comunicarse con nosotros.

Todos los informes serán tratados de forma estrictamente confidencial.

¿Que desea hacer?

Realizar denuncia

Realizar sugerencia

Consultar el estado de mi denuncia



Se solicitará el ingreso del PIN y el Código de denuncia:

Ingrese código y PIN

Entrar

Al acceder, puede verse esta página, con el resumen de la denuncia:

Codigo de denuncia: V30eWV

Estado: En investigación

[VER DENUNCIA](#)

MENSAJES

¿Trabaja en la organización? Si No No informado

Nombre del departamento donde se registra la denuncia

Prueba Manual Anónimo

¿Quién está involucrado?

Prueba Manual Anónimo

País / Ciudad donde sucedió

Prueba Manual Anónimo

Dirección donde sucedió

Prueba Manual Anónimo

Fecha y Hora.

16/02/2021 16:02

Describa con sus palabras el detalle de su denuncia

Prueba Manual Anónimo

Cerrar

También se ven los mensajes que envía la persona que está revisando el caso y el estado de la denuncia. Además, pueden verse las respuestas y añadir comentarios.

Codigo de denuncia: V30eWV

Estado: En investigación

[VER DENUNCIA](#)

[MENSAJES](#)

Denunciante

2021-02-16T16:02

Prueba Manual Anónimo

Administrador

16/2/2021 16:5

seguimos probando

Ingrese aquí su respuesta



Enviar

Cerrar

B) Sugerencias

Si se escoge la opción de sugerencia, desde la página inicial se deberá seleccionar la opción "Realizar sugerencia" y aparecerá la siguiente pantalla:

Nueva Sugerencia

Nombre

Escriba aquí

Apellido

Escriba aquí

Sugerencia

Escriba aquí

VOLVER

ENVIAR

Aquí se rellenarán los datos y se escribirá la sugerencia. Si la persona que realiza la sugerencia quiere ser anónima, no deberá poner nombre y apellidos, sustituyéndolo por ejemplo, por la palabra "anónimo".

Las sugerencias no tienen la opción de hacer seguimiento y la persona responsable del Departamento de Recursos Humanos inicialmente tampoco las puede responder.

Se estudia la posibilidad de que en un futuro también se puedan responder las sugerencias.