

El presente documento es una guía práctica para el correcto uso del canal de denuncias implantado en la organización

## GUÍA DE USO DEL CANAL DE DENUNCIAS PARA EL INFORMANTE



Plataforma Tecnológica Española  
de Construcción



## Contenido

1.	Introducción .....	2
2.	Comunicación de la denuncia por parte del informante .....	2
2.1	Acceso al portal para la comunicación de una denuncia.....	2
2.2	Generación de la denuncia .....	3
2.3	Identificación voluntaria del informante .....	4
2.4	Revisión de la denuncia.....	4
2.5	Introducción de código personal .....	5
2.6	Envío de la denuncia .....	5
3.	Seguimiento de la denuncia por parte del informante.....	6
3.1	Notificaciones de cambio de estado de la denuncia y comunicación del informante con el gestor de la denuncia .....	6
3.2	Acciones del informante.....	8

## 1. Introducción

A través del canal de denuncias de **PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE LA CONSTRUCCIÓN** la persona informante puede comunicar situaciones irregulares de las que tenga conocimiento, garantizando la confidencialidad de la información en todo caso y el anonimato del informante si es su deseo.

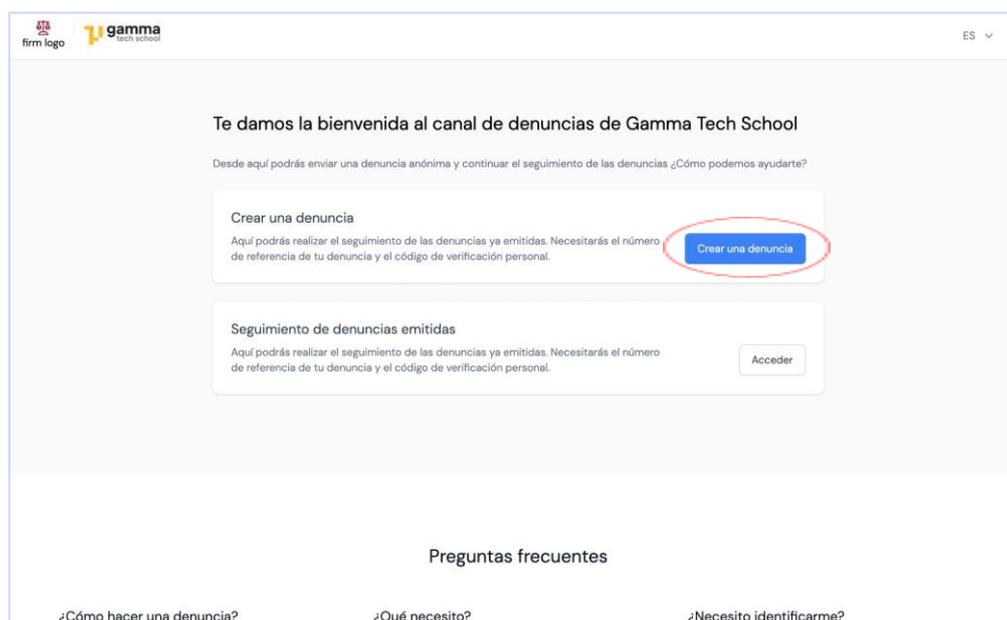
A continuación, se explica detalladamente el procedimiento a seguir en el caso de comunicación, por parte de un informante, en relación con una situación irregular objeto de denuncia.

## 2. Comunicación de la denuncia por parte del informante

### 2.1 Acceso al portal para la comunicación de una denuncia

El informante debe acceder al portal creado por la empresa, leer los términos y condiciones y las preguntas frecuentes.

Una vez ha leído la información, debe pulsar el botón “Crear una denuncia”.



## 2.2 Generación de la denuncia

Tras pulsar el botón de “Crear una denuncia”, el informante accede al formulario donde tiene que rellenar los campos relativos a los hechos que desea denunciar como:

- **Ámbito del problema.** (Opcional)
- **Descripción de los hechos.**
- **Personas involucradas en los hechos denunciados.**
- **Posibles testigos.** (Opcional)
- **Documentación aportada como pruebas.** (Opcional)

The screenshot shows a web form titled "Enviar una denuncia" (Send a complaint) within the Qmpliance platform. The form is designed for reporting issues and includes several sections:

- Header:** Logos for "ATA firm logo" and "gamma tech school" are visible in the top left, and a language selector "ES" is in the top right.
- Introduction:** A paragraph explaining that the user should describe the issue in detail to facilitate investigation.
- Form Fields:**
  - A dropdown menu for "¿Cuál es el ámbito del problema?" (What is the scope of the problem?) with "Sin categoría" (No category) selected.
  - A text area for "Describe de manera detallada los hechos que quieres denunciar." (Describe in detail the facts you want to report), with a note to be brief.
  - A text area for "Identifica a la persona o personas que han cometido los hechos denunciados." (Identify the person or persons who committed the reported facts), with a note about identity protection.
  - A text area for "Identifica posibles testigos que pudieran ampliar o ratificar los hechos denunciados. A poder ser facilita un método de contacto." (Identify possible witnesses who could expand or confirm the reported facts. If possible, provide a contact method), with a note on how to contact them.
  - An upload area for "Sube los documentos que puedan constituir prueba de los hechos denunciados." (Upload documents that can constitute evidence of the reported facts), featuring a dashed box with a plus icon and the text "Sube o arrastra aquí tu archivo" (Upload or drag your file here). Below this, it lists acceptable document types (photos, videos, audio, etc.) and includes a warning: "AVISO: Asegúrate de que los documentos adjuntos no contengan ningún dato de usuario que pueda revelar su identidad." (WARNING: Ensure that attached documents do not contain any user data that could reveal their identity).
- Denunciante Section:** Titled "Datos del denunciante" (Complainant data), it allows the user to choose between sending an anonymous report or providing personal details.
- Final Options:** Radio buttons for "¿Deseas identificarte?" (Do you want to identify yourself?) with "No, quiero seguir de forma anónima." (No, I want to remain anonymous) selected, and "Sí" (Yes) as an alternative.
- Buttons:** "Volver" (Return) and "Revisar Denuncia" (Review Complaint) buttons are located at the bottom right of the form.
- Footer:** A row of links for "Aviso legal y Términos y condiciones", "Política de privacidad", and "Política de cookies", followed by the copyright notice "© 2022 Qmpliance. Todos los derechos reservados" (© 2022 Qmpliance. All rights reserved).

## 2.3 Identificación voluntaria del informante

La información enviada a través del formulario es totalmente confidencial.

Al final de esta pantalla, el informante puede decidir identificarse, para lo que facilita su dirección de correo electrónico.

Si el informante elige identificarse, recibe un email cada vez que el Gestor de las denuncias escriba un comentario o cuando cambie el estado de su denuncia.

**Datos del denunciante**  
Puedes elegir enviar una denuncia anónima o facilitarnos sus datos personales.

¿Deseas identificarte?  No, quiero seguir de forma anónima.  
 Si

Nombre

Apellido

Teléfono

Correo electrónico (Obligatorio)

Deseo recibir notificaciones vía email.

## 2.4 Revisión de la denuncia

Tras rellenar los campos con la información sobre la denuncia, el informante debe hacer click en el botón “Revisar denuncia”.

Esto lleva a una pantalla donde puede volver a leer la información introducida antes de enviarla definitivamente. El informante puede editar la información introducida si lo desea.

## 2.5 Introducción de código personal

El informante debe introducir un código personal, que debe guardar para poder acceder al seguimiento de su denuncia.

## 2.6 Envío de la denuncia

Una vez que el informante pulsa el botón “Enviar Denuncia”, el Gestor de las denuncias recibe una notificación de que la compañía ha recibido una nueva denuncia.

En el momento de la formalización de la denuncia, el sistema le comunica al informante el código de identificación (ID de denuncia) de la misma, generado automáticamente para que, junto a su código de acceso personal, pueda acceder a ella y realizar el seguimiento.

Esta comunicación garantiza que el informante recibe una respuesta dentro de los siete primeros días desde la comunicación.

Guarda el número de la denuncia #1659519254521 para poder comprobar el estado del proceso.  
Guarda este código. Lo necesitarás para acceder a tu denuncia.

Siguientes pasos del proceso  
Guarda este código. Lo necesitarás para acceder a tu denuncia.

¿Cómo se gestiona mi denuncia?  
Nuestro equipo revisará tu denuncia y actualizará su estado. Podrás acceder a la denuncia y a las comunicaciones relacionadas con ella desde la página de acceso.

¿Cómo acceder a mi denuncia?  
En la home del canal de denuncias pulsa "Acceder" y rellena los campos necesarios con el número de la denuncia y tu código de acceso personal. Podrás ver los datos que has introducido, recibir los mensajes del despacho y consultar el estado de actualización de la denuncia.

Salir

### 3. Seguimiento de la denuncia por parte del informante

#### 3.1 Notificaciones de cambio de estado de la denuncia y comunicación del informante con el gestor de la denuncia

El informante tiene derecho a ser informado del estado de su denuncia, no al contenido de la investigación.

Así, se le mantiene informado de si ha sido recibida, si está en proceso de investigación, si ha sido archivada o si ha sido resuelta.

Tanto los cambios del estado de la denuncia, como las comunicaciones con el gestor de la misma, se realizan a través de la plataforma:

- En caso de que el informante se hubiera identificado, recibe las notificaciones en su bandeja de entrada. Desde los mensajes de las notificaciones puede acceder a través del enlace incorporado, que le llevará directamente al portal de seguimiento.
- En caso de que el informante haya decidido no identificarse, debe realizar el seguimiento de manera proactiva, accediendo a la denuncia directamente desde el portal del canal, pulsando el botón "Acceder".

c) Una vez ha accedido al portal de seguimiento, el informante visualiza una pantalla con dos campos:

- ID de la denuncia. Es el número que se genera automáticamente cuando se envía una denuncia. La plataforma avisa al informante de que ha de guardarlo al salir de la página.
- Código personal. Es el código secreto que el informante ha elegido para proteger su denuncia. Este código es elegido antes de confirmar el envío de la denuncia.

Si los dos códigos son correctos, el informante puede acceder al seguimiento de su denuncia.

### 3.2 Acciones del informante

En el portal de seguimiento de la denuncia, el informante puede realizar las siguientes acciones:

- ✓ Acceder a la información introducida previamente a través del formulario de denuncia.
- ✓ Comprobar el estado de la denuncia: archivada, en proceso, resuelta.
- ✓ Adjuntar nuevos anexos desde la pestaña “Anexos”.
- ✓ Comprobar si el Gestor de denuncias ha añadido comentarios.
- ✓ Añadir comentarios para el Gestor de denuncias en la parte de la derecha de la pantalla (Timeline).
- ✓ Este espacio está creado para que el gestor de la denuncia y el informante puedan comunicarse sin necesidad de haber facilitado ninguna dirección de correo electrónico.

Una vez resuelta la denuncia, será la compañía quien informará de las acciones que ha decidido tomar, según el informe recibido por parte del gestor de la misma.

The screenshot shows the user interface for tracking a complaint. At the top, there are logos for 'firm logo' and 'gamma TECH SCHOOL', along with language and user options ('ES', 'Salir'). The main heading is 'Expediente #1659519254521'. Below this, the 'Detalle de la denuncia' section includes:
 

- Icon: Infraziones de normativa en protección de datos
- Created: 03/08/2022
- Limit: 01/11/2022

 There are two tabs: 'Denuncia' (active) and 'Anexos'. The 'Denuncia' form contains:
 

- A dropdown menu for 'Ámbito de la denuncia' set to 'Infraziones de normativa en protección de datos'.
- Fields for 'Correo electrónico (Anónima)' and 'Nombre (Anónima)'.
- Instructions: 'Describe de manera detallada los hechos que quieres denunciar. He descubierto que se está transfiriendo información confidencial.'
- Identification: 'Identifica a la persona o personas que han cometido los hechos denunciados. El director del departamento'.

 On the right, the 'Timeline' section shows a blue notification bubble: 'Nueva denuncia #1659519254521 recibida' on '03/08/2022 11:34'. An orange arrow points to this notification. At the bottom of the timeline is a text input field with the placeholder 'He vuelto a ver que se repiten los hechos' and a blue 'Añadir comentario' button.