


**MANUAL DE USUARIO – Denunciante**


# **CANAL DENUNCIAS**

**Junio 2021 V1.0**

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 2 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

## Contenido

INTRODUCCION .....	3
ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS .....	3
ENVIO DE UNA NUEVA DENUNCIA.....	4
Datos de entrada de una denuncia .....	4
Proceso de registro completo de una nueva denuncia anónima .....	6
Proceso de registro completo de una nueva denuncia indicando email de contacto .....	7
COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA .....	8
Canal anónimo (sin email de contacto).....	9
Canal anónimo (con email de contacto) .....	9

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 3 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

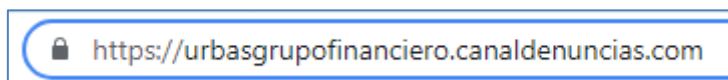
## INTRODUCCION

Este documento describe el módulo de envío de denuncias del canal de denuncias de URBAS GRUPO FINANCIERO SA. Este canal está configurado como anónimo, permitiendo al denunciante enviar una denuncia y estar en contacto con la empresa mediante el canal de forma anónima a través de un buzón de mensajes.

## ACCESO AL CANAL DE DENUNCIAS

Para acceder a la aplicación puede utilizarse cualquier navegador con acceso a internet. No es necesaria ninguna instalación en el dispositivo.

En la siguiente figura se muestra la dirección de acceso al canal que será necesario introducir en el navegador. Note que se utiliza el protocolo seguro **https** para crear un canal cifrado entre el servidor y el navegador del usuario




El canal de denuncias es, por su naturaleza, de carácter público y accesible a cualquier usuario relacionado con la empresa a la que pertenece el canal. Por este motivo, no se requiere ningún tipo de identificador en su acceso.

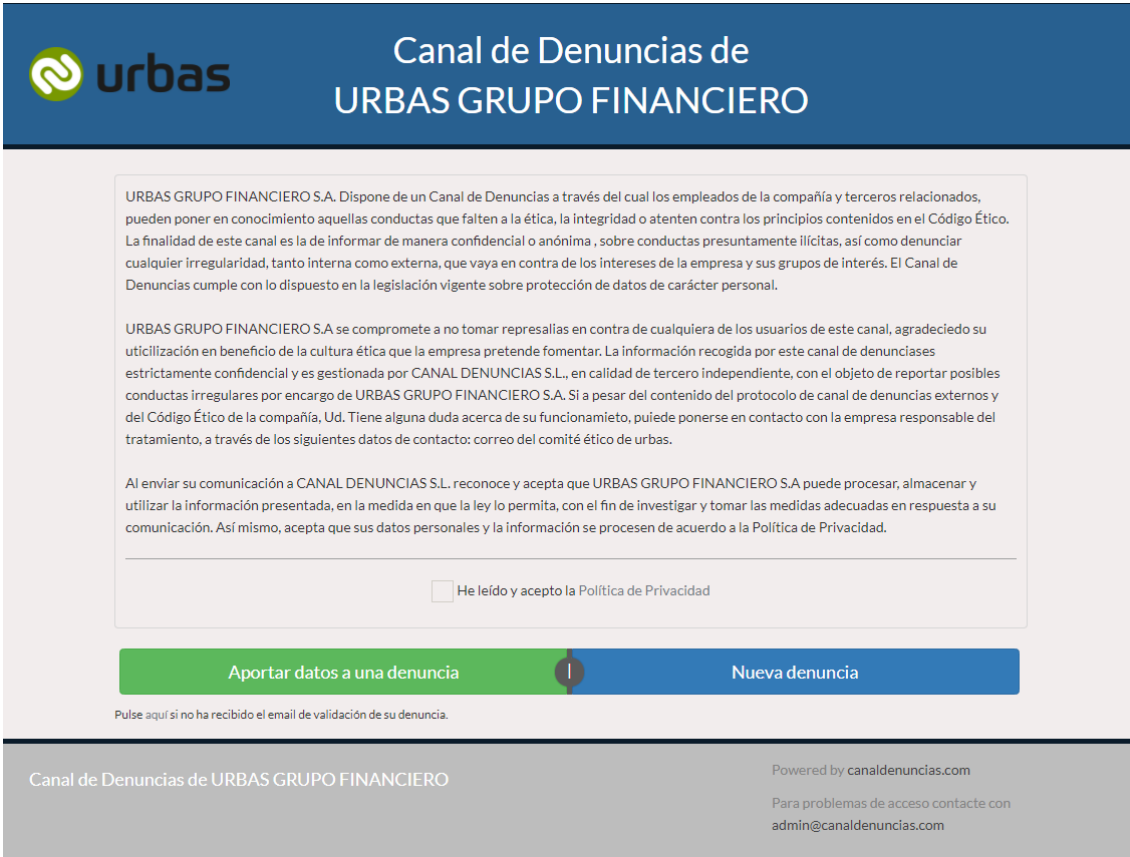
La pantalla inicial del canal muestra dos opciones principales:

- Aportación de datos a una denuncia existente
- Envío de una nueva denuncia

Para acceder a cualquiera de estas dos funcionalidades es necesario previamente haber aceptado las condiciones de uso del canal. En las que se indican la finalidad del canal y las garantías de confidencialidad y protección de datos que ofrece al usuario.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
	<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>	

La siguiente figura muestra la pantalla inicial del canal:



URBAS GRUPO FINANCIERO S.A. Dispone de un Canal de Denuncias a través del cual los empleados de la compañía y terceros relacionados, pueden poner en conocimiento aquellas conductas que falten a la ética, la integridad o atenten contra los principios contenidos en el Código Ético. La finalidad de este canal es la de informar de manera confidencial o anónima, sobre conductas presuntamente ilícitas, así como denunciar cualquier irregularidad, tanto interna como externa, que vaya en contra de los intereses de la empresa y sus grupos de interés. El Canal de Denuncias cumple con lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal.

URBAS GRUPO FINANCIERO S.A se compromete a no tomar represalias en contra de cualquiera de los usuarios de este canal, agradecido su utilización en beneficio de la cultura ética que la empresa pretende fomentar. La información recogida por este canal de denuncias estrictamente confidencial y es gestionada por CANAL DENUNCIAS S.L., en calidad de tercero independiente, con el objeto de reportar posibles conductas irregulares por encargo de URBAS GRUPO FINANCIERO S.A. Si a pesar del contenido del protocolo de canal de denuncias externos y del Código Ético de la compañía, Ud. Tiene alguna duda acerca de su funcionamiento, puede ponerse en contacto con la empresa responsable del tratamiento, a través de los siguientes datos de contacto: correo del comité ético de urbas.

Al enviar su comunicación a CANAL DENUNCIAS S.L. reconoce y acepta que URBAS GRUPO FINANCIERO S.A puede procesar, almacenar y utilizar la información presentada, en la medida en que la ley lo permita, con el fin de investigar y tomar las medidas adecuadas en respuesta a su comunicación. Así mismo, acepta que sus datos personales y la información se procesen de acuerdo a la Política de Privacidad.

He leído y acepto la Política de Privacidad

**Aportar datos a una denuncia** | **Nueva denuncia**

Pulse aquí si no ha recibido el email de validación de su denuncia.

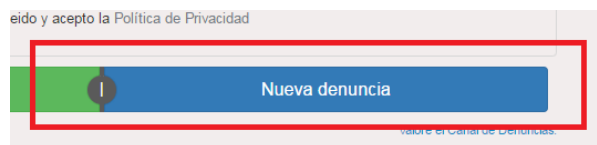
Canal de Denuncias de URBAS GRUPO FINANCIERO

Powered by canaldenuncias.com  
Para problemas de acceso contacte con admin@canaldenuncias.com


## ENVIO DE UNA NUEVA DENUNCIA

### Datos de entrada de una denuncia

A esta funcionalidad se accede pulsando el botón de “Nueva Denuncia” desde la pantalla inicial como muestra la siguiente figura:



Se mostrará un formulario y se pedirá al usuario que rellene los campos de datos necesarios para completar la denuncia. En el formulario mostrado habrá campos considerados de cumplimentación obligatoria y otros opcionales.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
	<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>	

En la siguiente figura se muestra el formulario de creación de una nueva denuncia.

**Datos personales y de contacto**

---

Nombre y Apellidos (Opcional)

Email de contacto (Opcional)


Relación con la empresa (Obligatorio)

**Datos relativos a la denuncia**

---

Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)

Ficheros con información adicional + Añadir ficheros...

No soy un robot 

reCAPTCHA  
Privacidad · Términos

---

< Cancelar
Enviar Denuncia
>

**Nombre y Apellidos (Opcional)**


Este campo no es obligatorio. El denunciante puede elegir si introduce algún valor o lo deja en blanco.

**Email de contacto (Opcional)**

Este campo no es obligatorio. El denunciante puede elegir si introduce algún valor o lo deja en blanco. En el caso de indicar un email de contacto, éste será utilizado posteriormente como medio de comunicación con el canal. En este email se recibirá información sobre el estado de su denuncia y los mensajes que la empresa considere necesario enviar al denunciante.

**Relación con la empresa (Obligatorio)**

Seleccionar el tipo de relación que el denunciante tiene con la empresa. Será necesario elegir entre unos determinados valores mostrados.

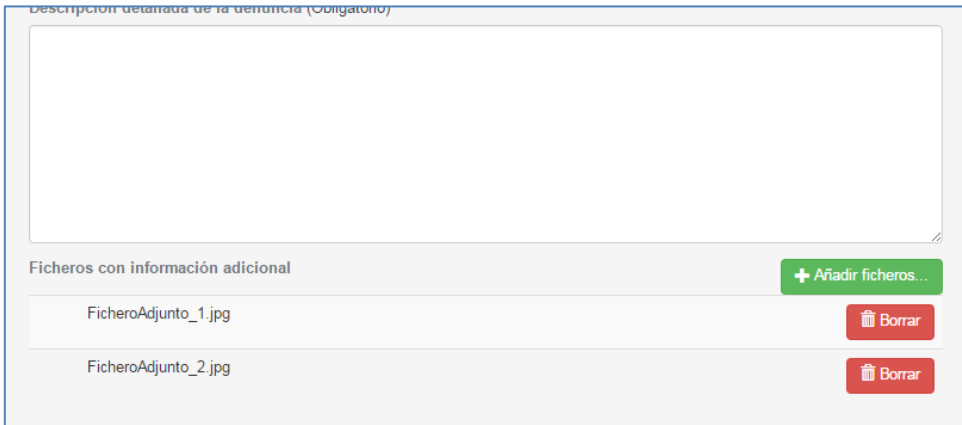
	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 6 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

### Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)

Este campo será utilizado para describir con detalle la denuncia que quiere enviarse. Deben introducirse todos los datos que se consideren necesarios, incluyendo fechas, datos personales, hechos ocurridos, etc. En el caso de querer aportar fotos o documentación puede utilizarse la funcionalidad de “Adjuntar fichero” que se explica a continuación.

### Ficheros con información adicional (Opcional)

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales. Existe una limitación respecto al número y tamaño máximo de cada fichero seleccionado, que serán indicadas al usuario en caso de incumplimiento.



Descripción detallada de la denuncia (Obligatorio)

Ficheros con información adicional

+ Añadir ficheros...


FicheroAdjunto\_1.jpg Borrar

FicheroAdjunto\_2.jpg Borrar

## Proceso de registro completo de una nueva denuncia anónima

Una vez rellenados todos los campos y enviada la denuncia, el canal asignará un código único a la denuncia que será indicado en la siguiente página del navegador.

Este código será necesario para la comunicación con la empresa a través del buzón de mensajes junto con una clave de acceso que puede modificarse en esta misma pantalla.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 7 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

Estimado ,

La denuncia con código 5379562970 ha sido enviada correctamente.

Para poder acceder al buzón de comunicaciones de la denuncia necesitará el código de la denuncia 5379562970 y una contraseña de acceso, que se muestra a continuación. Si lo desea, puede cambiar la contraseña de acceso:

Contraseña de acceso al buzón:

Gracias por usar el servicio de Canal de Denuncias de Urbas.

---

Canal de Denuncias de Urbas  
Manual de Usuario  
Canal Ético

Powered by [canaldenuncias.com](http://canaldenuncias.com)  
Para problemas de acceso contacte con  
[admin@canaldenuncias.com](mailto:admin@canaldenuncias.com)

## Proceso de registro completo de una nueva denuncia indicando email de contacto

Una vez rellenados todos los campos y enviada se asignará un código único a la denuncia y en el caso de haber indicado un email se enviará al usuario un mail que permita la validación de dicha denuncia. En este punto es posible modificar el email indicado previamente en el formulario.

Estimado Usuario del canal de denuncias,

La denuncia con código 6602943584 ha sido enviada correctamente.

En breve recibirá un email en la dirección **usuario@servidor.com** para validar la denuncia. Es necesario que siga los pasos para poder iniciar el procesamiento de la misma.


Verifique que su email es correcto y en caso contrario modifíquelo a continuación:

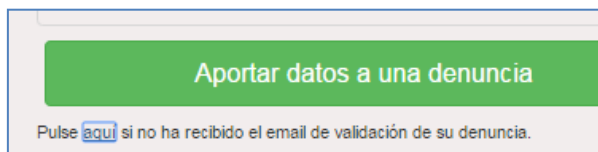
Email de contacto:

Gracias por usar el servicio de Canal de Denuncias de EMPRESA.

Si transcurrido un determinado intervalo de tiempo (definido para cada empresa, que puede ser desde varios minutos hasta el día siguiente) el usuario no ha validado la denuncia, ésta será eliminada de forma automática de la base de datos del canal.

Este código deberá ser utilizado posteriormente para recibir información sobre el estado de su denuncia, para aportar más datos, a petición de la empresa o si lo considera necesario y para solicitar el reenvío del mail de validación desde la página inicial del canal.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
	<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>	



Este código deberá introducirse en el envío de la petición del mail de validación junto con el mail utilizado en la creación de la denuncia.

Reenvío de email de validación ×

Indique a continuación los datos de la denuncia para reenviarle la validación.

E-mail (Obligatorio)

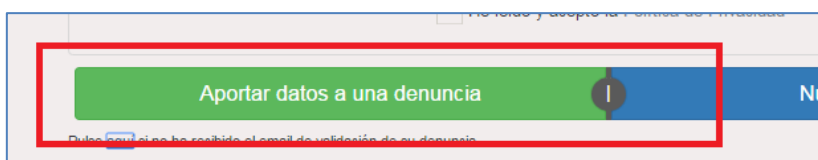
Código de la denuncia (Obligatorio)

La siguiente figura resume los pasos a seguir para que una denuncia sea validada en el canal y quede accesible para su posterior tratamiento por parte de la empresa.


## COMUNICACIÓN CON LA EMPRESA

### Acceso a buzón - Denunciante

El acceso al buzón por parte del denunciante se realizará en el mismo acceso utilizado para realizar aportaciones a una denuncia ya existente.



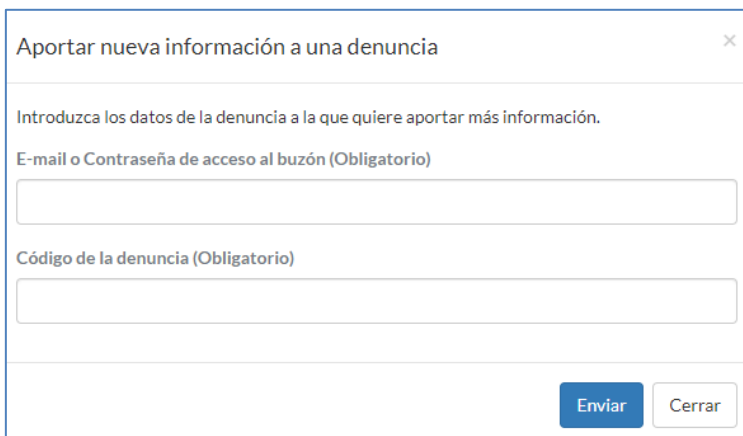


	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 9 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

## Canal anónimo (sin email de contacto)

La comunicación con la empresa en este caso se realiza a través de un buzón de mensajes va a permitir la comunicación entre empresa y denunciante a través de este buzón integrado en la aplicación. De esta forma, aunque no exista un e-mail de contacto, cada una de las partes podrá dejar mensajes en este buzón para que sean leídos por la otra parte.

Se deberá indicar la contraseña y el código de la denuncia proporcionado por la aplicación junto con el código de denuncia como se muestra en la siguiente figura.




En este buzón se mostrará el estado de su denuncia junto los mensajes y documentos que la empresa haya dejado a su disposición.

Es posible enviar nueva información relacionada con su denuncia en un campo de texto y adjuntar nuevos archivos a la denuncia existente.

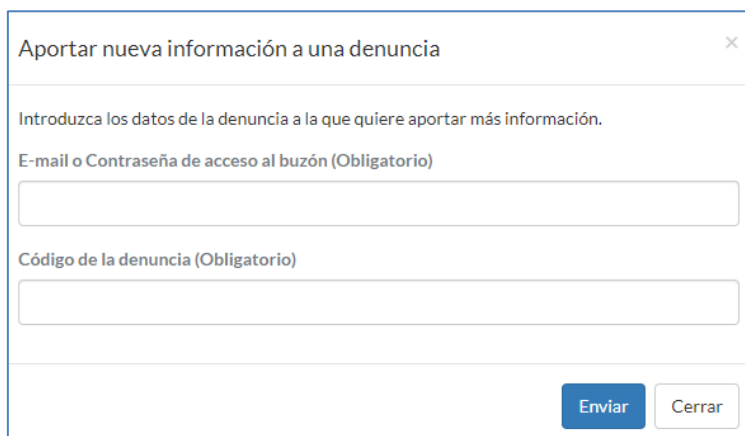
Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales.

## Canal anónimo (con email de contacto)

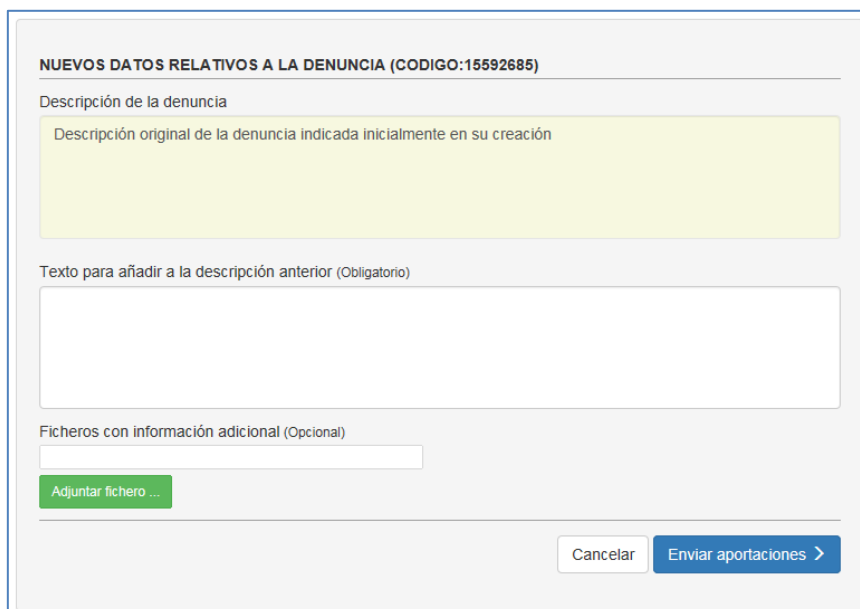
La comunicación hacia la empresa en este caso se realiza a través de la funcionalidad de aportaciones y la comunicación desde la empresa al denunciante a través del email de contacto suministrado.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
	<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>	

Se deberá indicar el email de contacto y el código de la denuncia proporcionado por la aplicación junto con el código de denuncia como se muestra en la siguiente figura.



En este buzón se permitirá enviar nueva información relacionada con su denuncia en un campo de texto y adjuntar nuevos archivos a la denuncia existente. En el email se recibirá información sobre el estado de su denuncia y la información que la empresa haya enviado.




**Texto para añadir a la descripción anterior (obligatorio)**

Este campo será utilizado para ampliar la descripción inicial.

**Ficheros con información adicional (opcional)**

Siempre que el usuario considere necesario aportar más información a la descrita en el campo de descripción, puede adjuntar ficheros adicionales.

	<b>MANUAL</b>	Versión: 4.0 Fecha: 01/06/2021
		Página 11 de 11
<b>MANUAL DE USUARIO-Denunciante</b>		

Existe una limitación respecto al número y tamaño de los ficheros enviados que será indicada al usuario en caso de incumplimiento.