

MANUAL CANAL DE DENUNCIAS

Nombre del documento	Manual y Guía del Canal de Denuncias
Entrada en vigor:	01/10/2020
De aplicación a:	Todos los Empleados, Directivos, Miembros del órgano de administración de TUSGSAL y del Grupo TUSGSAL.
Responsable:	Comité de Compliance
Páginas:	20

Control de Cambios		
Versión	Fecha	Cambios introducidos
1	01/10/2020	Versión inicial
2	01/11/2020	Revisión para incluir las referencias al derecho de la competencia
3	25/03/2021	Revisión tras actualización programa de cumplimiento de competencia
4	14/10/2021	Revisión para actualizar las infografías del canal de denuncias.

ÍNDICE

1. DENOMINACIÓN	4
2. DEFINICIÓN.....	4
3. ALCANCE	4
4. OBLIGACIÓN Y FOMENTO DEL DEBER DE DENUNCIAR	4
5. DENUNCIA DE BUENA FE	5
6. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS	5
7. GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS.....	7
8. ACUSE DE RECIBO DE LA DENUNCIA Y APERTURA DEL EXPEDIENTE DE LA DENUNCIA	7
9. CONFIDENCIALIDAD	9
10. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.....	10
11. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS Y/O TRATOS DISCRIMINATORIOS Y PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE	12
12. DOCUMENTACIÓN.....	12
14. REVISIÓN PERIÓDICA.....	13

1. DENOMINACIÓN

El mecanismo de canalización de las denuncias de TRANSPORTES URBANOS Y SERVICIOS GENERALES S.A.L (en adelante TUSGSAL S.A.L.) tendrá la denominación de “canal de denuncias”.

2. DEFINICIÓN

El canal de denuncias es el medio a través del cual los empleados, directivos, miembros del órgano de administración de TUSGSAL y cualquier tercero con el que la empresa tenga relación (proveedores, clientes, consultores externos etc.) podrán poner en conocimiento del Comité de Compliance, los posibles casos de violación del programa de cumplimiento en materia penal y de defensa de la competencia de TUSGSAL, así como de cualquier otra actividad ilegal que vaya en detrimento de los intereses de la empresa.

3. ALCANCE

El canal de denuncias de TUSGSAL, estará al alcance de los siguientes sujetos:

- a) Empleados
- b) Directivos
- c) Miembros del órgano de administración
- d) Personal con la que la empresa tenga algún tipo de relación (proveedores, clientes, consultores externos etc.).

4. OBLIGACIÓN Y FOMENTO DEL DEBER DE DENUNCIAR

- 4.1. Toda persona sometida a la normativa de TUSGSAL, que llegue a tener conocimiento de hechos que permitan presumir la existencia de posibles casos de violación del sistema de compliance de TUSGSAL, de actividades criminales, de infracciones de competencia y de cualquier otra actividad ilegal que vaya en detrimento de los intereses de TUSGSAL, lo comunicará inmediatamente al Comité de Compliance, mediante el canal de denuncias.
- 4.2. TUSGSAL, asumirá su compromiso en el fomento del deber de denuncia. De manera continua y periódica, el Comité de Compliance fomentará entre los sujetos del apartado 3 el uso del Canal de Denuncias para denunciar cualquier comportamiento irregular, en los términos descritos en el apartado 2, que hayan podido detectar. Especialmente, será de suma relevancia que se les informe de las consecuencias jurídicas, económicas y

reputacionales que sufriría la empresa en el eventual supuesto de que se iniciará un procedimiento contra ella por la comisión de un ilícito por parte de uno sus empleados o una persona dependiente de la empresa, así como de las garantías de las que gozará el denunciante y de que, en todo caso, estará protegido frente a posibles represalias o tratos discriminatorios.

5. DENUNCIA DE BUENA FE

- 5.1. Se considerará que un sujeto actúa de buena fe cuando su denuncia se realice conforme a las disposiciones del presente manual y se encuentre basada en hechos o indicios de los que razonablemente puedan desprenderse la realización de una conducta ilícita o irregular en los términos anteriormente definidos.
- 5.2. Tendrá también la consideración de denuncia de buena fe aquélla que se lleve a cabo sin ánimo de venganza, de acosar moralmente, de causar un perjuicio laboral o profesional o de lesionar el honor de la persona denunciada o de un tercero.
- 5.3. TUSGSAL podrá interponer las acciones legales o adoptar las medidas disciplinarias que considere oportunas, de acuerdo con lo previsto en el Sistema Disciplinario de TUSGSAL, contra aquel sujeto que denuncie maliciosamente a sabiendas de la falsedad de los hechos o con manifiesto desprecio de la verdad.

6. PRESENTACIÓN DE DENUNCIAS

- 6.1. Los denunciadores que deseen exponer hechos que puedan constituir un incumplimiento en los términos descritos en el apartado 2 podrán acceder al canal de denuncias, un formulario de comunicación online a través del siguiente enlace <<https://tusgsal.canaldenuncias.com/>>, ubicado en un lugar visible de la página web oficial de TUSGSAL, www.tusgsal.es o mediante su APP.
- 6.2. Asimismo, los denunciadores pueden presentar una denuncia mediante escrito dirigido al Comité de Compliance a la dirección postal siguiente:



TUSGSAL – COMPLIANCE OFFICER

Camí Can Ruti, s/n

08916 Badalona

6.3. Para que la denuncia pueda ser valorada y gestionada, deberá contener, en la medida de lo posible, la siguiente información:

a) Datos de identificación de la(s) persona(s) que hubieran realizado los hechos objeto de la denuncia.

b) Descripción del acto de incumplimiento detallando los siguientes extremos:

i. En qué consiste la conducta de incumplimiento

ii. Fechas aproximadas en las que tuvieron lugar los hechos

iii. Medios con los que se ha llevado a cabo la conducta de incumplimiento

iv. Departamento en el que ha tenido lugar el incumplimiento

v. Posible impacto en los procesos de TUSGSAL

vi. Posible impacto económico de la conducta

6.4. El denunciante no tiene obligación de identificarse proporcionando sus datos personales y puede, en todo caso, presentar una denuncia anónima si así lo desea. Si así lo desea, tendrá la posibilidad de identificarse en cualquier momento del procedimiento de análisis de la denuncia.

6.5. El denunciante no anónimo deberá proporcionar una dirección de correo electrónico para recibir comunicaciones relacionadas con la denuncia. Para garantizar que la dirección de correo electrónico es operativa, el denunciante recibirá un correo para la validación de la misma en el momento de la presentación de la denuncia. Tras su validación, el Comité de Compliance tendrá la obligación de (i) acusar recibo de la denuncia, e (ii) informar al denunciante sobre la conclusión del Expediente de Denuncia, utilizando la misma dirección de correo electrónico.

6.6. En el caso de que la denuncia haya sido presentada mediante un escrito remitido por correo postal, el Comité de Compliance valorará, en función de los datos de contacto proporcionados en su caso en la denuncia, cual es el canal de comunicación con el

denunciante más adecuado, con el objetivo de acusar recibido de la denuncia e informar el denunciante sobre la conclusión del Expediente de Denuncia.

7. GESTIÓN DEL CANAL DE DENUNCIAS

- 7.1. La recepción y gestión de las denuncias cursadas se encargará al Comité de Compliance de TUSGSAL.
- 7.2. El medio de comunicación y tratamiento de las denuncias en TUSGSAL, será a través de la contratación de una plataforma externa de Software de Denuncias, cuya gestión se encomendará al Comité de Compliance.

8. ACUSE DE RECIBO DE LA DENUNCIA Y APERTURA DEL EXPEDIENTE DE LA DENUNCIA

- 8.1. Recibida una denuncia, el Comité de Compliance deberá acusar recibo de la misma al denunciante, en caso de que este haya proporcionado una dirección de correo electrónico válida o una dirección de correo postal.
- 8.2. La denuncia se documentará a través de un Acta de Inicio del Expediente de Denuncia y el Comité de Compliance la registrará, incluyendo pormenorizadamente la siguiente información:
 - a) Número de denuncia;
 - b) Identificación del denunciante, en el caso de que haya elegido identificarse y no sea una denuncia anónima;
 - c) Identificación del/de los denunciado(s);
 - d) Identificación de la conducta y de los hechos;
 - e) Fecha;
 - f) Descripción de la denuncia.

El Acta de Inicio del Expediente de Denuncia, y en particular, los datos relativos a la identificación del denunciante y del denunciado tendrán carácter confidencial.

- 8.3. A continuación, el Comité de Compliance analizará el contenido de la denuncia y valorará su relevancia jurídica. Para ello, podrá recabar del denunciante información adicional y, siempre que sea posible y, atendiendo a las circunstancias del caso, documentación

dirigida a confirmar los extremos denunciados, pudiendo contactar al denunciante a través de los medios señalados al efecto en la denuncia.

8.4. Efectuadas las anteriores comprobaciones el Comité de Compliance deberá emitir un Acta de Conclusión del Expediente de Denuncia que deberá contener una de las menciones siguientes:

- a) Conclusión del Expediente de Denuncia y archivo de la denuncia por carencia de información suficiente del acto o conducta de incumplimiento, después de haber solicitado la información adicional pertinente.
- b) Conclusión del Expediente de Denuncia y archivo de la denuncia por imposibilidad de desarrollar unas comprobaciones mínimas de la veracidad de los hechos denunciados, por considerar la denuncia no pertinente o improcedente.
- c) Conclusión del Expediente de Denuncia y archivo de la denuncia por carecer los hechos denunciados de relevancia a los efectos del Programa de Cumplimiento de TUSGSAL, tanto en su vertiente penal como de defensa de la competencia.
 - i. En este supuesto, cuando los hechos puedan constituir una vulneración de Código de Conducta de TUSGSAL, el Comité de Compliance, procederá a darle el curso pertinente.
 - ii. En este supuesto, cuando los hechos constituyan una queja sobre la prestación del servicio, se remitirá el expediente al departamento de atención al cliente.
- d) Conclusión del Expediente de Denuncia para proceder a un análisis más detallado de los hechos denunciados en el mercado de un Procedimiento de Investigación, regulado por el Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas.

8.5. Cuando se estime que la denuncia pueda haberse realizado de mala fe, el Comité de Compliance dará el curso pertinente de acuerdo con lo previsto en la sección 5 del presente documento.

8.6. Concluida la tramitación del Expediente de Denuncia según la anterior letra d), el Comité de Compliance procederá a emitir la correspondiente Acta de Apertura de del Procedimiento de Investigación, el cual se desarrollará según lo previsto en el Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas de TUSGSAL, y analizará más en profundidad

los indicios de ilicitud de los hechos denunciados recabados en el marco del Expediente de Denuncia.

- 8.7. Concluida la tramitación del Expediente de Denuncia, el Comité de Compliance informará al denunciante del resultado al que ha llegado: el archivo de la denuncia o bien la decisión de abrir un Procedimiento de Investigación para analizar más en detalle los hechos objeto de la denuncia. La comunicación se hará, en su caso, a través del correo electrónico o de la dirección de correo postal facilitado/a en el formulario de denuncia. Si el denunciante no había proporcionado datos de contacto, solo se documentará el Acta de conclusión del Expediente de Denuncia.

9. CONFIDENCIALIDAD

- 9.1. El canal de denuncias estará configurado de manera anónima. A estos efectos, el denunciante, a la hora de cumplimentar el formulario de comunicación, no tiene la obligación de aportar su nombre, apellidos, y datos de contacto (correo electrónico). Sin embargo, el formulario de denuncia prevé los campos necesarios para que el denunciante, si así lo desea, pueda comunicar sus datos personales a efectos de contacto. El denunciante tampoco tiene la obligación de identificarse en su escrito remitido por correo postal.
- 9.2. El contenido de la denuncia, todos los datos personales del denunciante (en caso de que hayan sido comunicados por el denunciante), los datos personales de terceros mencionados en la denuncia, así como las comunicaciones mantenidas entre el denunciante y el Comité de Compliance, serán confidenciales. Únicamente el Comité de Compliance conocerá esta información y, sólo excepcionalmente cuando la autoridad competente lo requiera, podrá revelarla. Esto último será aplicable durante todas las etapas de tramitación de la denuncia, e incluso con posterioridad a la terminación del procedimiento.
- 9.3. El Comité de Compliance tendrá la obligación de mantener confidencial la identidad del denunciante, del denunciado y de cualquier otra persona que conste en la denuncia, salvo en el caso que esta información sea requerida por la autoridad competente. En los casos en los que el Expediente de Denuncia concluya con la necesidad de analizar más en

profundidad los hechos abriendo un Procedimiento de Investigación, la confidencialidad de los datos recabados durante el Expediente de Denuncia se registrará por lo dispuesto en la sección 13 del Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas, relativa a la confidencialidad del Procedimiento de Investigación.

10. TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

- 10.1. El tratamiento de los datos de carácter personal, derivados de la gestión del canal de denuncias por parte del Comité de Compliance, se ajustará en todo momento a las disposiciones en materia de protección de datos vigentes en cada momento y, en especial a la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y a su normativa de desarrollo, ostentando al Comité de Compliance la condición de encargado del tratamiento y a TUSGSAL la condición de responsable del tratamiento con las obligaciones inherentes a tales. Según lo dispuesto en el Reglamento UE 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas (en adelante, RGPD), la información que contenga datos de carácter personal sensible será tratada con las medidas de seguridad apropiadas con el fin de garantizar un nivel de seguridad adecuado al riesgo sobre los derechos y libertades de las personas.
- 10.2. El acceso a los datos quedará limitado exclusivamente:
- a) al Comité de Compliance,
 - b) en el caso de que el Expediente de Denuncia concluya con la Apertura de un Procedimiento de Investigación, a un tercero al que se externalice la investigación, de acuerdo con los supuestos previstos en la sección 6 del Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas.
 - c) al Órgano de Administración cuando esté ejerciendo funciones disciplinarias que deriven de un procedimiento sancionador iniciado tras la conclusión del Procedimiento de Investigación originado por la denuncia.
- 10.3. Igualmente, cuando proceda la imposición de una sanción contra un trabajador de acuerdo con lo previsto en el Sistema Disciplinario de TUSGSAL, se permitirá el acceso a los datos al personal con funciones de gestión y control de recursos humanos.

- 10.4. Los datos del denunciante (en su caso), del denunciado y demás empleados y terceros recabados en la denuncia y durante el Expediente de Denuncia deberán conservarse en el sistema de denuncias únicamente durante el tiempo imprescindible para decidir sobre la procedencia de iniciar una investigación sobre los hechos denunciados. En todo caso, transcurridos tres meses desde la conclusión del Expediente de Denuncia, deberá procederse a su supresión. Si fuera necesaria su conservación para continuar la investigación en el marco de un Procedimiento de Investigación, podrán seguir siendo tratados por parte del Comité de Compliance, de acuerdo con lo dispuesto en la sección 14 del Manual de Procedimiento de Investigaciones Internas.
- 10.5. En el caso de los datos de empleados o terceros incluidos en la denuncia, y de cara al tratamiento de estos datos por el Comité de Compliance, se deberá proceder a informar igualmente a dicho empleado o tercero de:
- a) La identidad y los datos de contacto del responsable de protección de datos u órgano equivalente (Comité de Compliance).
 - b) La finalidad del tratamiento.
 - c) La legitimación en la que se basa el tratamiento.
 - d) Destinatarios de los datos, en caso de que los haya.
 - e) Los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad, así como de su derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.
 - f) La duración prevista del tratamiento, en caso de que se pueda estimar.
 - g) El origen o fuente de la que proceden los datos.
 - h) La categoría de los datos.

Para ello, una vez iniciado el Expediente de Denuncia, se informará al empleado o tercero a más tardar dentro del plazo de dos semanas desde que se obtuvieron sus datos, siempre habida cuenta de las circunstancias específicas en las que se traten dichos datos. Asimismo, si los datos personales han de utilizarse para una comunicación con el interesado, se le comunicarán a éste a más tardar en el momento de la primera comunicación a dicho interesado. Finalmente, si está previsto comunicarlos a otro destinatario, se le comunicarán a éste a más tardar en el momento en que los datos personales sean comunicados por primera vez.

- 10.6. Igualmente, el/los denunciado(s) beneficia(n) de los derechos reconocidos en el punto anterior. A este efecto, se deberá proceder a informarle(s) de sus derechos a más tardar en el momento de la primera comunicación del Comité de Compliance con cada denunciado o, si está previsto comunicarlos a otro destinatario, se le comunicarán a éste a más tardar en el momento en que los datos personales sean comunicados por primera vez.

11. PROHIBICIÓN DE REPRESALIAS Y/O TRATOS DISCRIMINATORIOS Y PROTECCIÓN DEL DENUNCIANTE

- 11.1. Ningún denunciante podrá sufrir represalias o tratos discriminatorios por haber efectuado una comunicación mediante el Canal de denuncias.
- 11.2. El Comité de Compliance garantizará de forma activa la protección del denunciante frente a posibles represalias y/o tratos discriminatorios, adoptando todas las medidas que sean necesarias a fin de preservar el correcto funcionamiento y la fiabilidad del canal de denuncias como pieza clave del engranaje de cumplimiento.
- 11.3. El Comité de Compliance comunicará al Consejo de Administración cualquier actitud represiva o discriminatoria ejercida frente al denunciante. El Consejo de Administración ejercerá las acciones adecuadas, así como las medidas disciplinarias que correspondan según la normativa vigente y lo dispuesto en el Sistema Disciplinario de TUSGSAL.

12. DOCUMENTACIÓN

- 12.1. El Comité de Compliance estará obligado a documentar todas las acciones que tengan lugar a raíz de la recepción de denuncias y gestión del canal de denuncias. Será su responsabilidad custodiar esta documentación, incluida aquella aportada por el propio denunciante o un tercero en relación con el presunto hecho infractor, de tal manera que ningún otro sujeto no autorizado pueda acceder a ella.
- 12.2. Cuando el Expediente de Denuncia concluya con la necesidad de proceder a abrir un Procedimiento de Investigación para seguir analizando los hechos objetos de la denuncia,

el Comité de Compliance seguirá custodiando la documentación recabada en el marco del Expediente de Denuncia, de acuerdo con lo previsto en el Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas. Podrá transmitir dicha información únicamente en los casos expresamente previstos por el punto 13.4 del Manual de Procedimientos de Investigaciones Internas, a la persona que ocupe el cargo de responsable de Recursos Humanos, una empresa o despacho profesional o a un profesional externo determinado encargado de la instrucción del Procedimiento de Investigación.

13. REGISTRO

- 13.1. El Comité de Compliance guardará las denuncias recibidas y las respuestas facilitadas a los empleados en un registro interno. En el registro no se incluirán los datos personales de los empleados que han originado la denuncia.

El número de denuncias recibidas cada año se publicará en el informe anual de Compliance de la empresa.

14. REVISIÓN PERIÓDICA

- 14.1. El Comité de Compliance revisará periódicamente el canal de denuncias para verificar su correcto funcionamiento y, en el caso de detectar algún fallo, propondrá al Consejo de Administración las mejoras que considere pertinentes.

GUÍA PARA REALIZAR DENUNCIAS

¿CÓMO ACCEDER AL CANAL?

Pinchando en el enlace ser <https://tusgsal.canaldenuncias.com/> que aparece en nuestra APP y Portal (Apartado Mi empresa) y en nuestra páginas WEB www.tusgsal.es y accederás a la web de nuestro proveedor externo.

La pantalla inicial del canal muestra dos opciones:

- 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.

La siguiente imagen muestra la pantalla inicial del canal:



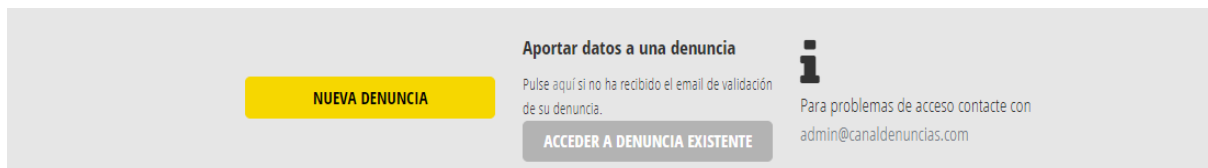
¿CÓMO REALIZAR UNA DENUNCIA?

Para realizar una denuncia se accede pulsando el botón de “Nueva Denuncia” desde la pantalla inicial como muestra la siguiente imagen:



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.

En la siguiente imagen 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

CANCELAR ENVIAR DENUNCIA

NOTA: Todos los datos personales introducidos en este formulario serán eliminados del canal cuando el proceso de gestión y atención a cada denuncia haya finalizado. Durante este proceso únicamente tendrá acceso a estos datos el Compliance, de acuerdo con lo dispuesto en la sección 9 del Manual del Canal de Denuncias de TUSGSAL.

Nombre y Apellidos (No es obligatorio)

Nombre y apellidos de la persona que va a enviar la denuncia.

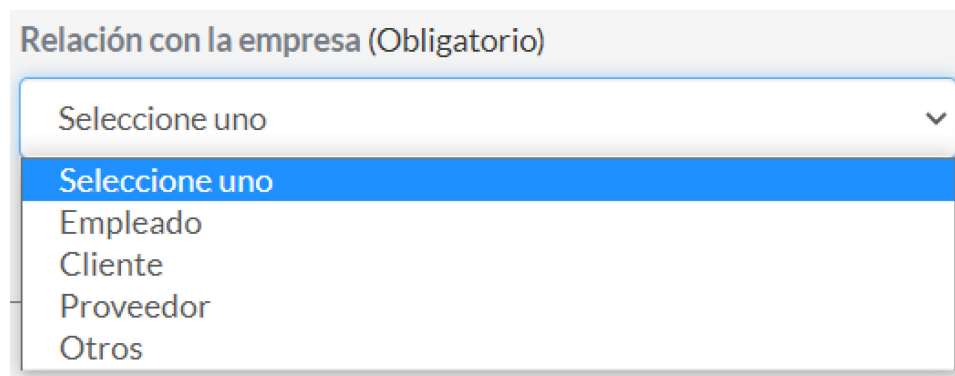
Email de contacto (No es obligatorio)

Email válido y accesible por la persona que va a enviar la denuncia, si desea comunicarlo. El email indicado en este campo será utilizado posteriormente para validar la denuncia enviada, por motivos de seguridad, y como medio de contacto con el denunciante. Una vez enviada la denuncia a través del canal, el usuario recibirá un mail que contiene un “link” para validar la dirección de correo electrónico.

Relación con la empresa (es obligatorio)

Seleccionar el tipo de relación que el denunciante tiene con la empresa. Será necesario elegir entre unos determinados valores como muestra la siguiente figura:

- Empleado
- Proveedor
- Cliente
- Otros



Relación con la empresa (Obligatorio)

Seleccione uno

Seleccione uno

Empleado

Cliente

Proveedor

Otros

La imagen muestra un formulario con el título "Relación con la empresa (Obligatorio)". Debajo del título hay un menú desplegable con el texto "Seleccione uno" y un icono de flecha hacia abajo. El menú está abierto, mostrando una lista de opciones: "Selección uno" (destacada en azul), "Empleado", "Cliente", "Proveedor" y "Otros".

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.

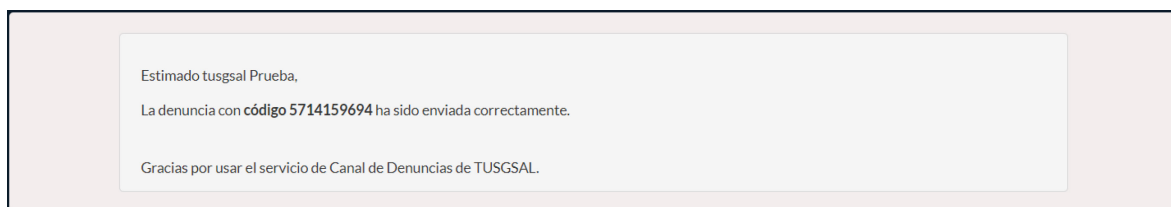
Ficheros con información adicional (opcional)

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 de los ficheros enviados que será indicada al usuario en caso de incumplimiento.

PROCESO DE REGISTRO COMPLETO DE UNA DENUNCIA

Una vez rellenados todos los campos y enviada la denuncia aparecerá una pantalla similar a la siguiente imagen, donde se indica el código asignado a la denuncia y se ofrece la posibilidad de modificar el correo electrónico de contacto asociado a la denuncia enviada, en caso de que el denunciante haya elegido proporcionar una dirección de correo electrónico.



Después de haber enviado la denuncia, y en caso de haber proporcionado una dirección de correo electrónico, el denunciante recibirá otro mail con el mismo código que identifica de forma única en el canal su denuncia. Este código deberá ser utilizado posteriormente para recibir información sobre el estado de su denuncia y para aportar más datos, de forma voluntaria o a petición de la empresa si lo considera necesario.

Canal de denuncias de TUSGSAL

Hola tusgsal Prueba,

Ha quedado validada correctamente su denuncia con código 5804859711 recibida con fecha 22-09-2020.

Este código identifica de forma única la denuncia y deberá ser utilizado si necesita ampliar la información ya suministrada.

Cualquier nueva situación en relación a su denuncia, le será comunicada al correo electrónico facilitado.

Canal Denuncias 2016
Este mensaje ha sido enviado por un sistema automático. Por favor, no responda a este e-mail directamente

ESP | CAT

Estimado ,

La denuncia con **código 9732118265** ha sido enviada correctamente.

Para poder acceder al buzón de comunicaciones de la denuncia necesitará el **código de la denuncia 9732118265** 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 TUSGSAL.

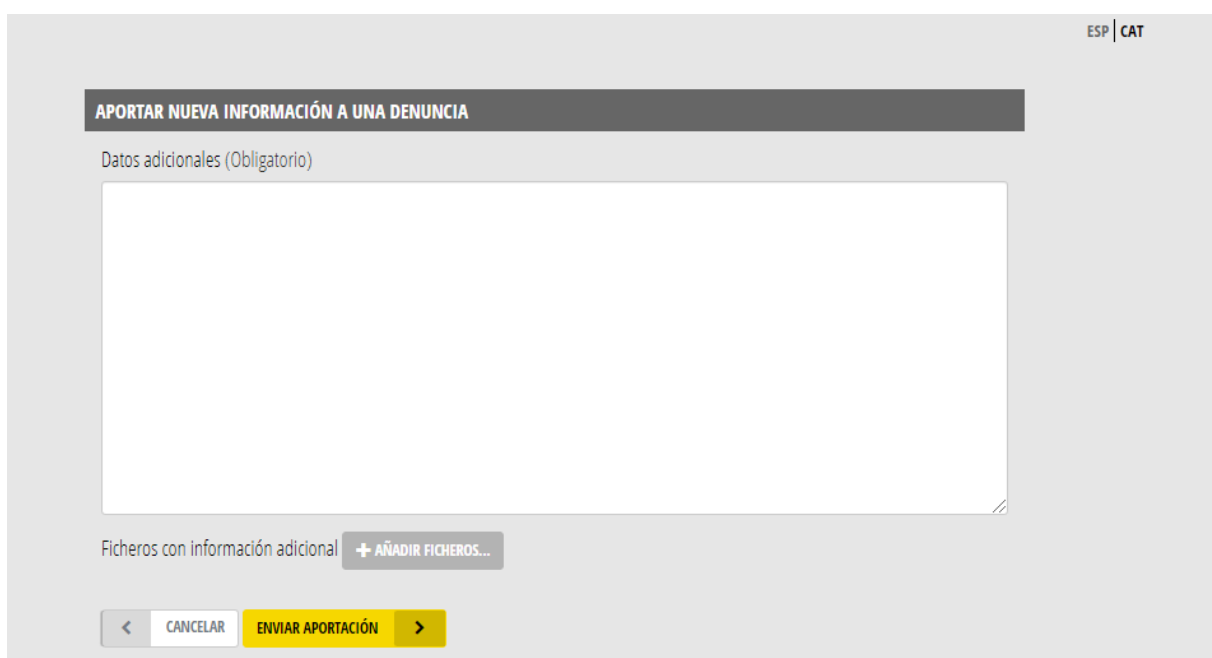
¿CÓMO PUEDO APORTAR DATOS A UNA DENUNCIA EXISTENTE?

Es posible aportar más información a una denuncia ya enviada en el canal, como respuesta a un requerimiento realizado por la empresa o por iniciativa del denunciante.

A esta funcionalidad se accede pulsando el botón de “Aportar nuevos datos a una denuncia” desde la pantalla inicial.

Para ello se pedirá que introduzca el código asociado a la denuncia que apareció en pantalla al enviar la denuncia y, en su caso, que recibió también por email si había proporcionado una dirección de correo electrónico de contacto. En este caso, también podrá introducir su email de contacto.

Una vez se acceda a la denuncia, se mostrará un breve formulario que permita aportar la información adicional que se considere necesaria, como muestra la siguiente imagen:



The screenshot shows a web interface for adding information to a complaint. At the top right, there are language options 'ESP' and 'CAT'. The main heading is 'APORTAR NUEVA INFORMACIÓN A UNA DENUNCIA'. Below this, there is a label 'Datos adicionales (Obligatorio)' above a large, empty text input field. At the bottom of the form, there is a section for 'Ficheros con información adicional' with a '+ AÑADIR FICHEROS...' button. At the very bottom, there are three buttons: a left arrow, 'CANCELAR', and 'ENVIAR APORTACIÓN' with a right arrow.

Texto para añadir a la descripción anterior (obligatorio)

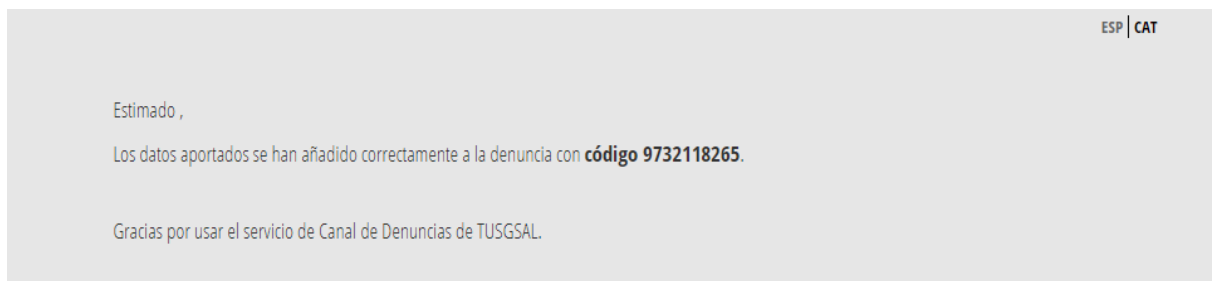
Este campo será utilizado para ampliar la descripción inicial de la denuncia.

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 de los ficheros enviados que será indicada al incorporar sus ficheros.

Una vez enviada la aportación le aparecerá el siguiente mensaje, permitiendo al denunciante rellenar un cuestionario de valoración del canal de denuncias.



¿TUSGSAL VA A SABER QUE SOY YO EL DENUNCIANTE?

El canal de denuncias ofrece la posibilidad de presentar denuncias totalmente anónimas, en cuyo caso su identidad no será conocida por TUSGSAL. Si se opta por formular una denuncia no anónima, únicamente el Comité de Compliance de TUSGSAL conocerá la identidad y los datos de contacto del denunciante. Estos datos se mantendrán confidenciales respecto de otros empleados de TUSGSAL tanto durante la tramitación del procedimiento como tras su conclusión.

Por seguridad, CANAL DENUNCIAS, como intermediario del software, también obtendrá la información que se proporcione mediante el Canal de Denuncias, otorgándole carácter confidencial.

¿CÓMO PUEDO HACER SEGUIMIENTO DE UNA DENUNCIA PRESENTADA?

El denunciante recibirá información del estado de su denuncia a través de la dirección de email indicada, en su caso, al interponer la denuncia. Recibirá notificaciones automáticas del estado de su denuncia, desde el envío hasta su finalización.

También podrá recibir por este medio peticiones de ampliación de la información asociada a una denuncia ya enviada, de acuerdo con lo previsto en el Manual del Canal de denuncias de TUSGSAL.