

# Manual Usuario

## Canal Responsable



Canal Responsable  
MARCA FRANCA




2019



MARCA FRANCA  
CUMPLIMIENTO LEGAL & PRIVACIDAD

10 de mayo de 2019



 [www.marcafranca.com](http://www.marcafranca.com)  
 [empresa@marcafranca.com](mailto:empresa@marcafranca.com)  
 881 066 067

---

## MANUAL DE USUARIO DE CANAL RESPONSABLE

### ¿Qué es Canal Responsable?

Canal Responsable es un servicio de gestión y tratamiento de alto nivel de las denuncias, quejas, reclamaciones u otras solicitudes similares que se realizan a una empresa.

Es una recomendación tener un canal habilitado por parte de las empresas para gestionar este tipo de incidencias. Canal responsable lo hace con todas las garantías legales y de forma sencilla y eficiente.

### Acceso al Canal Responsable de una organización.

Podrán tener acceso al Canal Responsable de una organización las personas empleadas, los clientes y los proveedores que tengan una relación directa con la organización y puedan verse afectados por la actividad de la misma.

<https://goo.gl/seMNhm>



Se accederá a través del enlace disponible en la web de la organización, o de los medios que haya dispuesto para su difusión y publicidad.

### Realización de una comunicación

El usuario identifica una incidencia y se dispone a dar parte sobre ella.

Las comunicaciones, pueden realizarse en cualquier momento. Salvo eventuales incidencias técnicas, Canal Responsable está activo 24 horas al día 7 días a la semana.

El primer paso que debe cumplimentar es **leer y aceptar** las condiciones de utilización del canal responsable que son: la política de protección de datos y las condiciones particulares de utilización del canal.

The screenshot shows the 'Canal de MARCA FRANCA S.L.' interface. At the top, there is the 'MF MARCA FRANCA' logo. Below it, the text reads: 'En primer lugar, debe leer, comprender y aceptar las condiciones de utilización del canal y la política de protección de datos.' There are two main sections, each with a button and a checkbox:

- Left section:** A button labeled 'Ver la norma de uso del canal'. Below it is a checkbox labeled 'Comprendo y acepto las condiciones de utilización del canal' with a red arrow and the text 'Debe aceptarlo para continuar'.
- Right section:** A button labeled 'Ver politica de protección de datos'. Below it is a checkbox labeled 'Comprendo y acepto la politica de protección de datos' with a red arrow and the text 'Debe aceptarlo para continuar'.

### → Datos personales en la comunicación

A continuación podrá elegir entre tres tipos de comunicación en atención a la privacidad que desee.

- ANÓNIMAS: No se le pedirá ningún dato personal ni se conservarán datos contextuales de la sesión.
- SEMI-ANÓNIMA: Los datos personales que se le soliciten sólo se facilitarán a la organización cliente o a terceros en las siguientes circunstancias:
  - Que los datos sean requeridos por instancias judiciales.
  - Que la denuncia, queja o reclamación haya sido realizada con expresa y probada mala fe. En este caso, se comunicará al denunciante la solicitud de revelación de su identidad, en caso de que esta haya sido facilitada de forma confidencial, por parte de la empresa, así como las razones de la empresa para solicitarlo. Estos datos quedarán registrados en nuestro sistema por un tiempo

limitado, y estarán a disposición tanto de la empresa como del denunciante para su acreditación.

- **NO-ANÓNIMA:** Los datos personales que facilite se harán constar expresamente en su comunicación para que la organización cliente conozca de forma fehaciente el autor de la misma.

En segundo lugar, debe elegir el tipo de comunicación.

<p><b>A ANÓNIMA</b> <span>Saber más</span></p> <p>No quiero identificarme. No recibiré avisos del canal.</p> <p><b>INICIAR ANÓNIMA</b></p>	<p><b>S SEMI ANÓNIMA</b> <span>Saber más</span></p> <p>Quiero identificarme, para recibir avisos del canal, pero que no se comuniquen mis datos personales a la empresa.</p> <p><b>INICIAR SEMI ANÓNIMA</b></p>	<p><b>N NO ANÓNIMA</b> <span>Saber más</span></p> <p>Quiero identificarme ante la empresa y recibiré avisos del canal.</p> <p><b>INICIAR NO ANÓNIMA</b></p>
--	---	---

➔ Datos relativos a la incidencia

En este paso se establecerá la relación de los hechos y se informará de los aspectos relevantes que doten de información y veracidad a la comunicación.

Se recaban mediante formulario web los siguientes datos:

- ➔ Tipo de comunicación que se desea realizar. Dependiendo de la configuración elegida por la organización podrá aparecer alguna de estas de estas opciones entre otras (ejemplo):
  - ◆ Denuncia
  - ◆ Queja
  - ◆ Reclamación
- ➔ Tipo de relación que mantiene con la organización. Se presentará una serie de opciones configurables por la organización
  - ◆ Cargo o vinculación con la organización. De forma optativa se puede cumplimentar este campo si lo considera relevante.
- ➔ Fecha, hora y momentos en los que han ocurrido
- ➔ Descripción de los hechos
- ➔ Personas concedoras e intervinientes (especificando si son los potenciales receptores de la denuncia)
- ➔ Principios éticos comprometidos. La organización podrá presentar una serie de principios para orientar la clasificación de la comunicación.



→ Contraseña de seguimiento

Canal Responsable proporciona una página para el seguimiento de las comunicaciones que hayan sido realizadas.

Para poder realizar el seguimiento es necesario que proporcione una contraseña que se le pedirá cada vez que quiera realizar el seguimiento de la comunicación.

**Contraseña para el seguimiento \***

Contraseña

Introduzca una contraseña de al menos 5 caracteres.

Confirmar contraseña

No se proporcionan mecanismos de recuperación de esta contraseña, por lo que deberá conservarla de forma segura.

→ Datos personales

En el caso de que NO haya seleccionado la opción ANÓNIMA, se le pedirán los datos personales:

1. nombre y apellidos / Razón social.
2. correo electrónico

**Guarda los datos antes de seguir adelante.** Podrá modificarlos en cualquier momento antes de enviar y confirmar.

**Datos personales \***

Estos datos no serán comunicados a los responsables de cumplimiento salvo petición expresa, y previa justificación de mala fe en la denuncia. En caso de producirse se avisará al emisor de la comunicación a través del correo electrónico facilitado para el seguimiento de la denuncia.

Nombre Apellidos/Razón Social

Correo electrónico

**Guarde los datos antes de seguir adelante**

→ Adjuntar documentación

El usuario podrá añadir a la denuncia la documentación que crea necesaria, con el fin de elaborar una denuncia con la mayor claridad y definición posible.

En caso de que se quieran adjuntar ficheros de gran tamaño, que no sea posible subir al aplicativo (dará un error de time-out), se recomienda advertirlo en los hechos denunciados, y si es posible, aportar un enlace desde el que se pueda descargar o visualizar el fichero.

**Adjuntar información**

Seleccionar archivo Ningún archivo seleccionado

Subir fichero

Adjunte los ficheros que considere puedan completar la información de esta comunicación, como por ejemplo imágenes, audios u otros documentos. Si el fichero es demasiado grande, por favor facilite un medio o enlace desde el que se pueda descargar (youtube, dropbox, etc.)

---

→ Confirmar la denuncia

Se presenta toda la información aportada de la solicitud, se da la oportunidad al denunciante de revisión y se solicita la confirmación definitiva para su presentación.

**Finalización y cierre**

**CONFIRMAR Y ENVIAR**

Este paso finaliza el proceso de presentación de su Queja

**DESCARTAR Y ELIMINAR**

Todos los datos serán eliminados.

## Seguimiento de la denuncia

Una vez confirmada y enviada la denuncia, el solicitante podrá hacer un seguimiento de su solicitud introduciendo la referencia de la denuncia/solicitud y la contraseña que ha puesto en la formalización de la solicitud. En caso de que haya seleccionado la opción semi-anónimo o no-anónima, recibirá un correo electrónico del gestor del canal de denuncias, donde se indica el número de referencia de la denuncia y un link donde podrá realizar un seguimiento del estado de la denuncia.

Si ha seleccionado la opción ANÓNIMA, para realizar el seguimiento deberá ir a la misma página desde la cual ha realizado la comunicación y pulsar el enlace "Seguimiento denuncia" que aparece en la barra superior de navegación.



Esta es la página de acceso al seguimiento.



En el seguimiento tendrá acceso a los datos de la propia denuncia y a los trámites que el gestor del canal haya decidido comunicarle.

Además en este módulo podrá:

- Añadir información a la solicitud, adjuntado archivos o escribiendo un texto.
- Retirar la solicitud, lo que implica que ya no tendrá acceso al seguimiento de la misma.

→ Ampliar información

Aportar y adjuntar nueva información y documentación que se consideren relevantes para la denuncia establecida.

Añada datos a la Queja con referencia 5CD524B7-2019

**Adjuntar información**

Ningún archivo seleccionado

En primer lugar adjunte los ficheros que considere puedan completar la información de esta comunicación, como por ejemplo imágenes, audios u otros documentos. Si el fichero es demasiado grande, por favor facilite un medio o enlace desde el que se pueda descargar (youtube, dropbox, etc.)

No se han encontrado registros

**Exposición de motivos \***

→ Anular la denuncia

También existe la posibilidad de que el denunciante anule la denuncia realizada.

Cabe aclarar que el hecho de que la denuncia se anule no quiere decir que desaparezca, el gestor de canal seguirá investigando lo hechos relatados sobre la causa denunciada y se dará cuenta al departamento responsable de la organización, que valorará la continuación o no de los trámites realizados. La anulación consiste en la rotura de la conexión del denunciante con la denuncia y se revocará su acceso a la misma.





881 066 067  
626 316 303



[empresa@marcafranca.com](mailto:empresa@marcafranca.com)



C/ Costa Rica 5 - 2º - B2, 15004 - A Coruña -  
España



[www.marcafranca.com](http://www.marcafranca.com)