

Sistema interno de información

Guía Práctica.

Te damos la bienvenida al Canal Informacional de Denuncias.

Este es un espacio seguro y confidencial de comunicación con la Compañía, diseñado exclusivamente para **personas trabajadoras, mediadoras, colaboradoras y proveedoras**. *(Recuerda: este canal no gestiona incidencias de clientes, pólizas o siniestros).*

En esta guía rápida te explicamos cómo utilizar nuestra plataforma para formular tus comunicaciones (incluso de forma anónima) y realizar su seguimiento de manera ágil e intuitiva.

Tus garantías al usar este canal:

- **Protección total (Art. 36 Ley 2/2023):** Garantizamos absoluta confidencialidad y cero represalias por usar el canal de buena fe.
- **Imparcialidad:** El propio sistema te permitirá excluir a cualquier gestor si consideras que existe un conflicto de intereses.

Todas las comunicaciones se gestionan con el máximo rigor. El uso indebido de este sistema constituye una infracción.

Canal Informacional de Denuncias



Al acceder al Canal Informacional de Denuncias, la pantalla de inicio te presentará directamente las dos acciones que puedes realizar. Selecciona la opción que necesites en cada momento:

- **(1) Formular denuncia**
Donde podrás exponer la información necesaria para crear una denuncia.
- **(2) Ver estado de mi denuncia**
Un espacio donde podrás realizar el seguimiento de tu denuncia, conocer su estado o ampliar la información.
- **(3) Idioma**
Todo el canal está disponible en Español, Inglés y Catalán. Podrás seleccionar tu idioma preferido en cualquier momento a través del menú desplegable situado en la parte superior de la pantalla.

Formular denuncia

Reglamento del Canal Informacional de denuncias

The screenshot shows the 'Nueva Comunicación' form in the OCASO system. The progress bar at the top indicates five steps: 1. Reglamento del Canal Informacional de Denuncias (highlighted with a green circle), 2. Datos personales, 3. Datos de la comunicación, 4. Personas relacionadas, and 5. Confirmación. The main content area contains a yellow circle with the number '1' next to a dashed box labeled 'Reglamento del Canal Informacional de Denuncias'. Below this is a yellow circle with the number '2' next to a dashed box containing a checkbox labeled 'Confirmo haber leído el Reglamento del Canal Informacional de Denuncias y la Política de Protección de Datos, disponibles en el pie de página.' At the bottom right, there are 'ANTERIOR' and 'SIGUIENTE' buttons, with the 'SIGUIENTE' button highlighted by a yellow circle with the number '3'.

Para comenzar, es necesario **hacer clic** en el “**Reglamento de Canal Informacional de Denuncias**” (1) donde encontrarás toda la información necesaria relacionada con este proceso), y posteriormente, **confirmar haberlo leído** (2). De esta forma podrás continuar, desde el botón “**Siguiente**” (3).

Datos personales

The screenshot shows the 'Nueva Comunicación' form in the OCASO system, Step 2: Datos personales. The progress bar at the top indicates five steps: 1. Reglamento del Canal Informacional de Denuncias, 2. Datos personales (highlighted with a green circle), 3. Datos de la comunicación, 4. Personas relacionadas, and 5. Confirmación. The main content area contains a yellow circle with the number '1' next to a dashed box labeled 'Comunicación anónima'. Below this are fields for 'Email *' (containing 'XXXX@XXXX.es'), 'Nombre' (containing 'XXXXXXXXXX'), 'Apellidos' (containing 'XXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX'), 'Cargo' (containing 'XXXXXXXXXX'), and 'Teléfono' (containing '123456789'). At the bottom, there is a dropdown menu labeled 'Seleccione su relación con la Compañía' with options: 'Empleado/a', 'Mediador/a', 'Proveedor/a', and 'Otros'. At the bottom right, there are 'ANTERIOR' and 'SIGUIENTE' buttons, with the 'SIGUIENTE' button highlighted by a blue box.

El siguiente paso consiste en introducir tus **Datos personales**. Puedes realizar la denuncia de forma anónima seleccionando “**Comunicación anónima**” (1) para que tu identidad no sea revelada; en este caso, podrás indicar tu relación con la Compañía.

Al final del proceso, se te facilitará un usuario y contraseña para poder acceder a la plataforma y hacer seguimiento de tu denuncia.

En caso contrario, puedes cumplimentar los datos que aparecen en la captura de pantalla, siendo el **email el único dato obligatorio**, para poder seguir con el proceso.

Datos de la comunicación

OCASO Canal Informacional de Denuncias Idioma Español

Nueva Comunicación

Reglamento del Canal Informacional de Denuncias Datos personales Datos de la comunicación Personas relacionadas Confirmación

Categoría * Seleccione una categoría de la lista

¿Cuándo ocurrieron los hechos denunciados? *

¿Cuál es su relación con los hechos denunciados?

¿Sigue ocurriendo en la actualidad?

Lugar del suceso

¿Los hechos denunciados afectan a clientes?

¿Los hechos denunciados tienen afectación económica? [En caso afirmativo, por favor, indique la cantidad aproximada en euros]

¿Qué ha ocurrido? [Si lo desea, alternativamente, puede realizar una grabación detallando los hechos en el apartado Adjuntos]

ANTERIOR SIGUIENTE

La ventana de “**Datos de la comunicación**”, es la pantalla con mayor detalle. Ten en cuenta que aquí tendrás la oportunidad de detallar los hechos. Es obligatorio indicar la **categoría** accediendo al desplegable, **cuándo ocurrieron los hechos** y si conoces la **identidad de la persona o personas** frente a las que interpones la denuncia. Te recomendamos ofrecer toda la información que pueda ayudar al organismo correspondiente a analizar tu denuncia.

(1) Podrás seguir desplazándote más abajo de la pantalla para aportarla.


OCASO

Canal Informativo de Denuncias

Idioma
Español

Nueva Comunicación

¿Qué ha ocurrido? [Si lo desea, alternativamente, puede realizar una grabación detallando los hechos en el apartado Adjuntos]

Archivos adjuntos

Si realiza una denuncia anónima, es importante que revise los archivos adjuntos para asegurarse de que no contienen información que pueda identificarle. Los documentos enviados serán utilizados directamente por los órganos responsables de la gestión de la denuncia y no podrán ser editados ni eliminados.

Si desea aportar una explicación de los hechos de forma oral, puede utilizar la opción + Grabar audio para adjuntar un archivo de voz. Tenga en cuenta que, al finalizar la grabación, el sistema aplicará automáticamente un proceso de distorsión de voz para garantizar su anonimato y proteger su identidad.

+

Archivo

Fecha de modificación

No hay archivos asociados a la comunicación

¿Conoce la identidad de la persona o personas frente a las que dirige esta denuncia? [En caso afirmativo, por favor, complete los datos en la tabla "Personas implicadas en el hecho". Si la denuncia va dirigida frente a más de una persona, pulse el ...]

ANTERIOR

SIGUIENTE

Continuando en la ventana de **“Datos de la comunicación”**, podrás incluir archivos adjuntos. Puedes adjuntar documentos, audios, etc. Los tipos de archivos que soporta la plataforma: *pdf, doc, docx, txt, rtf, odt, ppt, xls, pptx, xlsx, odp, ods, jpg, jpeg, png, vsd, vsdx, pps, ppsx, csv, dot, dotx, msg, mpp, mpx, mpd, odg, bmp, gif, xlsx, zip, 7z, rar, mp4, mp3, avi, wmv, mkv, mov, ac3, wma, wav.*


OCASO

Canal Informativo de Denuncias

Idioma
Español

Nueva Comunicación

No hay archivos asociados a la comunicación

¿Conoce la identidad de la persona o personas frente a las que dirige esta denuncia? [En caso afirmativo, por favor, complete los datos en la tabla "Personas implicadas en el hecho". Si la denuncia va dirigida frente a más de una persona, pulse el ...]

Personas implicadas en el hecho

+

Nombre

Cargo

Hechos acontecidos

Teléfono

Email

Comentarios

No existen responsables asociados a la comunicación

Personas implicadas en el hecho

Nombre *

Apellido *

Email

Teléfono

Comentarios

Hechos acontecidos *

¿Podrían existir otros implicados cuya identidad desconozca?

En caso afirmativo, ¿qué motivo su fi cargo?

Continuando en la ventana de **“Datos de la comunicación”**, podrás incluir **personas implicadas en el hecho**, es decir, personas denunciadas y que han cometido los hechos señalados, siendo obligatorio indicar su nombre, apellidos y hechos acontecidos.

Personas relacionadas (testigos)

The screenshot shows the 'Nueva Comunicación' (New Communication) form in the OCASO system. The form is divided into five steps: 1. Reglamento del Canal Informacional de Denuncias, 2. Datos personales, 3. Datos de la comunicación, 4. Personas relacionadas (current step), and 5. Confirmación. The 'Personas relacionadas' step is highlighted with a green circle. Below the steps, there is a dropdown menu with the text '¿Alguien de la organización tiene conocimiento de los hechos?' and a text area for 'En caso afirmativo, por favor, especifique quién o quiénes'. There is also a 'Comentarios' section. At the bottom right, there are buttons for 'ANTERIOR' and 'SIGUIENTE'.

En esta pantalla podrás indicar las personas relacionadas con el hecho relatado. Es decir, aquellas personas que pueden actuar como **testigos** si así se les requiriera.

Confirmación

The screenshot shows the 'Nueva Comunicación' (New Communication) form in the OCASO system, specifically the 'Confirmación' (Confirmation) step. The form is divided into five steps: 1. Reglamento del Canal Informacional de Denuncias, 2. Datos personales, 3. Datos de la comunicación, 4. Personas relacionadas, and 5. Confirmación (current step). The 'Confirmación' step is highlighted with a green circle. Below the steps, there is a text area with the message: 'La comunicación está lista para ser enviada. Por favor, revise cuidadosamente los datos proporcionados para confirmar que toda la información es correcta. Tenga en cuenta que, una vez enviada, no será posible modificar la información suministrada.' Below this, there is a summary bar showing: 'Preguntas : 3 / 14', 'Comunicador/Emisor : raquel.rodrigoabad@oca...', 'Personas implicadas en el hecho...', and 'Archivos adjuntos : 0'. Below the summary bar, there is a text area with the message: 'Las siguientes personas serán las responsables de gestionar su comunicación y accederán a la información aportada. En caso de que quiera excluir alguna de ellas por un posible conflicto de intereses, podrá realizarlo antes de enviar la denuncia desmarcando la casilla de la persona o personas que desea excluir.' Below this, there is a text area with the message: 'IMPORTANTE: Es necesario dejar al menos un/a receptor/a de la comunicación.' Below the text areas, there is a table with columns: 'Nombre', 'Apellidos', 'Cargo', 'Dirección', 'Asesoría Jurídica', and 'Responsable del Canal Informacional de Denuncias'. The table has a filter bar at the top and a checkbox for 'Nombre'.

En el último apartado de Confirmación, dispones de un **resumen de tu denuncia**: preguntas respondidas, el correo de contacto,, personas implicadas en el hecho y el número de archivos adjuntos.

Posteriormente encontrarás una tabla con los/as receptores/as de la comunicación de tu denuncia, pudiendo **excluir algún/a integrante** por posible conflicto de

intereses, aunque es importante mencionar que es necesario al menos un/a receptor/a.

Confirmación: Comunicación Anónima

The screenshot shows the OCASO 'Canal Informacional de Denuncias' interface. At the top, there's a progress bar with five steps: 'Reglamento del Canal Informacional de Denuncias', 'Datos personales', 'Datos de la comunicación', 'Personas relacionadas', and 'Confirmación'. The 'Datos de acceso a la comunicación' section is active, indicated by a green checkmark. It contains fields for 'Usuario' (with the example 'k4y86zqx') and 'Contraseña' (with a masked password). A note suggests using an anonymous username. Below the password field, there are five criteria for password strength: at least 13 characters, at least 1 lowercase letter, at least 1 uppercase letter, at least 1 number, and at least 1 symbol. An 'Importante' box advises saving the information as it won't be shown again.

En el caso de que hayas decidido realizar la comunicación de manera anónima. Antes de enviar la denuncia tendrás acceso a una pantalla en la que te generará automáticamente un usuario y contraseña. **Esta pantalla no volverá a mostrarse por lo que te recomendamos que guardes esta información.**

También tienes la posibilidad de modificar ambos campos, te recomendamos que el nombre de usuario que introduzcas no permita identificarte fácilmente. **Estas credenciales son las que tendrás que introducir para poder revisar el estado de tu denuncia posteriormente.**

En estos casos, debes realizar un seguimiento proactivo de la denuncia, ya que no recibirás ninguna notificación de actualización de ésta por ninguna vía de contacto.

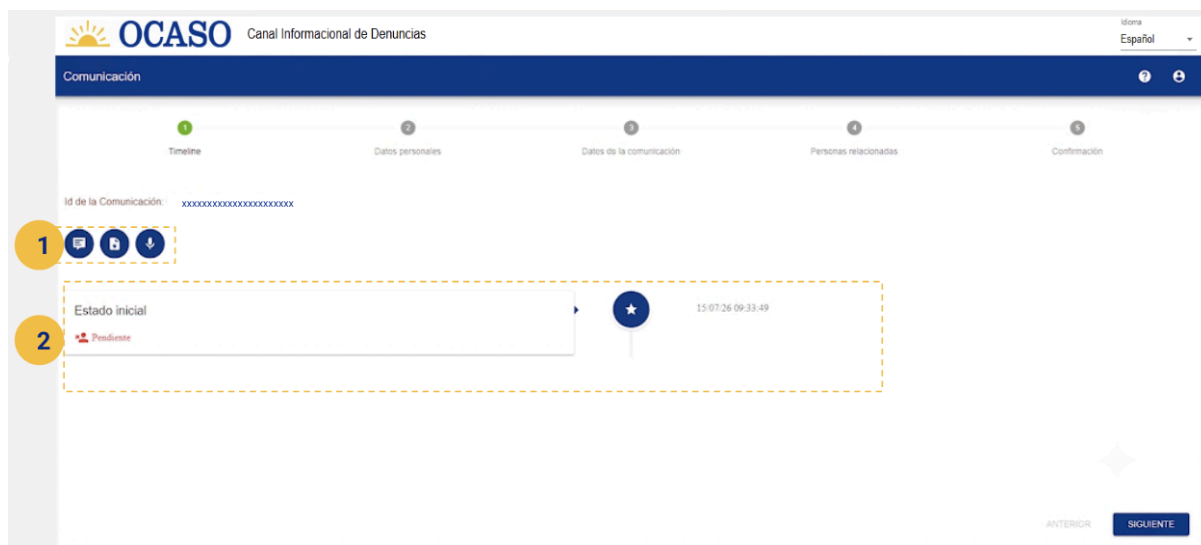
Confirmación: Comunicación no Anónima

The sequence shows three steps: 1. 'Revisa tu correo' (Check your email) where the user is instructed to check for an email from 'xxxx@xxxx.es' and a 6-digit code. 2. 'Verificación de Código' (Code verification) where the user enters the code '123456' and clicks 'VERIFICAR CÓDIGO'. 3. 'Datos de acceso a la comunicación' (Communication access data) where the user is shown their generated username and password, with the same strength criteria as the anonymous form. Arrows indicate the flow from the email check to code verification and then to the access data screen.

Antes de enviar tu denuncia, recibirás un **correo de verificación** automático desde canal.denuncias@ocaso.es. Deberás introducir el código de 6 dígitos recibido para verificar tu dirección y, a continuación, **establecer tu usuario y contraseña** para acceder posteriormente a consultar el estado de tu denuncia.

Tras haber realizado tu denuncia, el organismo correspondiente te remitirá un correo electrónico a la dirección facilitada acusando recibo de la denuncia presentada. **El plazo legal para la contestación de la denuncia presentada será de tres meses.** Todos los avances que se realicen te serán notificados vía correo electrónico y podrás revisarlos en la plataforma.

Ver estado de mi denuncia



* Los tipos de archivos que soporta la plataforma: pdf, doc, docx, txt, rtf, odt, ppt, xls, pptx,xlsx, odp, ods, jpg, jpeg, png, vsd, vsdx, pps, ppsx, csv, dot, dotx, msg, mpp, mp3, mp4, odg, bmp, gif, xlsx, zip, 7z, rar, mp4, mp3, avi, wmv, mkv, mov, ac3, wma, wav.

ESTADOS

Pendiente	Admitida a trámite
Procesando	Inadmitida
Pendiente respuesta del denunciante	Finalizada
Investigando	Resolución

(1) Utilizando la identificación y contraseña establecidas en la creación de la denuncia, podrás acceder a este espacio para hacer un seguimiento del estado de la misma, **añadir** documentos adicionales en diferentes formatos*, **añadir comentarios o revisar los datos enviados**. Todas aquellas modificaciones que realices les llegarán al organismo correspondiente que tramitará tu denuncia.

(2) Así mismo, en esta misma pantalla, podrás consultar el **estado de tu denuncia**. Toda aquella actualización realizada por el organismo correspondiente te será notificada a través del correo electrónico facilitado y podrás consultarla por esta vía.