



MARCA FRANCA  
CUMPLIMIENTO LEGAL & PRIVACIDAD

---

# MANUAL DE USUARIO

## CANAL RESPONSABLE

### ¿Qué es Canal Responsable?

Es un canal interno de comunicación que UNITED EUROPHIL E.P. S.A.U. pone a vuestra disposición para la presentación de quejas y reclamaciones en materias como Prevención de Blanqueo de Capitales, Protección de Datos o Acoso y Riesgos Laborales, entre otros.

Con este canal externo la empresa ofrece la seguridad de que la denuncia, queja o reclamación será totalmente confidencial y tratada por una empresa externa a la compañía. Con todas las garantías legales y de forma sencilla y eficiente.

### Acceso al Canal Responsable de UNITED EUROPHIL.

Podrán tener acceso al Canal Responsable todos los **Agentes, Empleados, Directivos y Empresas Proveedoras** que tengan una relación directa con la compañía y que puedan verse afectados por la actividad de la misma

## PASOS para la realización de una Denuncia Queja o Reclamación.

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

Las denuncias, quejas o reclamaciones, pueden realizarse en cualquier momento, 24 horas al día 7 días a la semana (salvo eventuales incidencias técnicas).

Se podrá realiza a través de:

Ordenadores



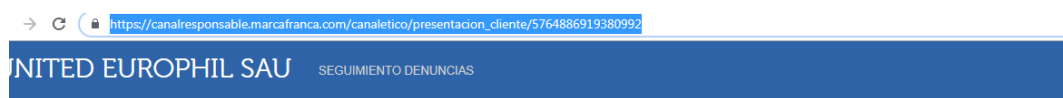
Teléfonos smartphone



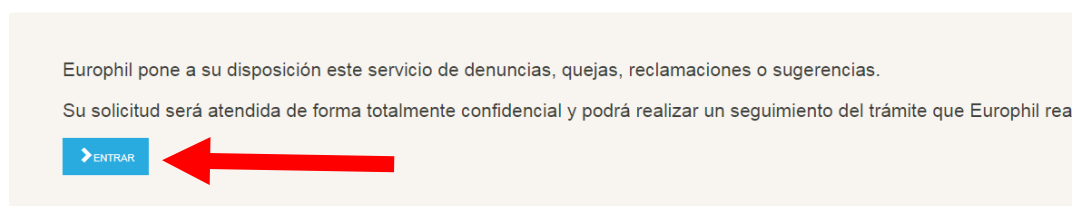
**Primer paso:** ingresar en la página del CANAL a través de este enlace:

<https://goo.gl/2XcfGC>

Aparecerá esta pantalla de abajo, en la que deben acceder con el icono azul de ENTRAR (se indica con la flecha roja), a partir de aquí seguir los pasos que se van indicando.



**Europhil** Canal Responsable de UNITED EUROPHIL SAU



**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 ético.

Cabe mencionar que las denuncias, quejas o reclamaciones, son totalmente confidenciales, a excepción de 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 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.

### **Segundo paso:** Datos personales

A continuación, deberá cubrir un formulario con sus datos identificativos que favorezcan el seguimiento de la denuncia (los datos personales no serán visibles para United Europhil). Entre dichos datos figuran:

- nombre y apellidos
- correo electrónico y una contraseña
- teléfono
- cargo y relación con la empresa
- Definir el tipo de relación que quiere manifestar (denuncia, queja, reclamación, sugerencia)

Una vez cubierto los datos de identificación es necesario marcar las casillas de **aceptación de las condiciones de utilización del Canal Responsable**.

### **Tercer paso:** Relación de los hechos

En este paso el denunciante debe establecer la relación de los hechos. Informará de los aspectos relevantes que doten de información y veracidad la denuncia.

Se recaban mediante formulario web los siguientes datos:

- Fecha, hora y momentos en los que han ocurrido
- Personas conocedoras e intervinientes (especificando si son los potenciales receptores de la denuncia)
- Principios éticos comprometidos
- Descripción de los hechos

### **Cuarto paso:** 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.

## **Quinto paso:** Confirmar la denuncia

Finalmente 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.

## **Seguimiento de la denuncia:**

“Muy importante apuntar el **Nº de Referencia** de la denuncia, además verificar que llegará un correo electrónico con los datos de la denuncia/solicitud (si no encuentra en bandeja de entrada verificar en correos no deseados)”.

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. 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.

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.
- **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 los hechos relatados sobre la causa denunciada y se dará cuenta al Responsable del Canal, 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.