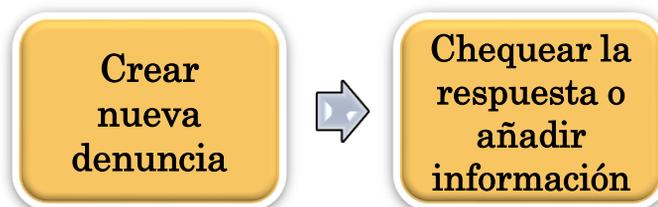


Contacto para denuncias

Línea de ayuda de D-Quest

publicado: 01/06/2016
actualizado: 21/09/2021

Manual para el denunciante



Contenido

■ **【Crear nueva denuncia】**

1. Inicio de sesión
2. Menú (para crear denuncias)
3. Formulario de denuncia
4. Confirmación
5. Página de finalización y número de denuncia

■ **【Chequear la respuesta】**

6. Notificación
7. Menú (para comprobar tu denuncia)
8. Chequear la respuesta del receptor

■ **【Añadir información】**

9. Añadir más información
10. Página de finalización

1. Inicio de sesión

- 1-1. Accede al sitio web de denuncias de tu compañía desde una URL como la que aparece a continuación.
`https://i365.helpline.jp/****/****/`
(* indica caracteres específicos según el cliente)
- 1-2. Ingresa el ID común y la contraseña común que tu compañía te ha suministrado y haz clic en el botón "Comenzar".

1-1

D-QUEST Global HotLINE

Español(América) ▾

Bienvenido a D-QUEST Global HotLINE

DQ
D-Quest, Inc.

<<Manual>>

1-2

ID compartido

Contraseña compartida

Comenzar

© 2024 - D-Quest, Inc.

*Las imágenes usadas en este manual están tomadas del sitio web de demostración de D-Quest. Los detalles como el título, el contenido o los colores están personalizados para cada compañía cliente.

2. Menú (para crear denuncias)

2-1. Presiona "Informe interno nuevo" en la página Menú.

2-2. Haz clic en el botón "Acepto" si comprendes y das tu consentimiento a los Términos de uso.

2-1

Spanish(America)

Para registrar un informe nuevo, haz clic en "Informe interno nuevo".

Informe interno nuevo

Para verificar las respuestas a informes registrados o para registrar nueva información, haz clic en "Verificar respuesta/Registro adicional".

Verificar respuesta/Registro adicional

Términos de servicio

Para realizar un nuevo informe, lee los términos de uso y haz clic en "Acepto" si aceptas las condiciones. De lo contrario, haz clic en "No acepto".

Términos de servicio de la línea de asistencia D-Quest

Estos Términos de Servicio del Usuario rigen el acceso a la línea de asistencia D-Quest (el "Servicio") ofrecida por D-Quest Inc. ("D-Quest"). Lee estos términos detenidamente antes de usar el Servicio.

Glosario del Servicio

- **Compañía usuaria:** organización que ha firmado un contrato con D-Quest y que ha implementado el Servicio. Este término se usa de igual forma para referirse a empresas privadas, oficinas de gobierno, asociaciones, etc.
- **Usuario:** aquellos que han sido autorizados por una compañía usuaria para realizar informes internos usando el Servicio.
- **Informador:** aquellos usuarios que han utilizado el Servicio para enviar un informe interno.
- **ID y contraseña compartidos de la compañía usuaria:** información de identificación que una compañía usuaria provee para reconocer a alguien como usuario.

Aplicación de los Términos de servicio

(1) D-Quest ofrece el Servicio únicamente a los usuarios de la compañía usuaria que aceptan cumplir los términos de servicio.

(2) D-Quest puede modificar los términos de servicio. Las condiciones de uso dependerán del contenido de los términos de servicio después de ser modificado.

Protección de información personal (protección de anonimidad)

El servicio protege la anonimidad del usuario al proveer un sistema que evita que la información personal del informador sea vista por la compañía usuaria o terceros cuando este realiza un informe interno. Sin embargo, esto no aplica en caso de que el informador incluya información personal dentro de su informe interno. Además, el sistema no guardará ninguna información que permita conocer la información personal del usuario (historial de acceso, información de IP, etc.) al realizar un informe usando el Servicio.

Solo podrás utilizar el Servicio después de aceptar estos términos.

2-2 **Acepto** No acepto

3. Formulario de denuncia (1)

3-1. Describe en el formulario de denuncia tanta información como te sea posible.

***Los elementos en rojo son obligatorios.**

3-2. Para adjuntar un archivo de imagen, sonido o texto, presiona “Elegir archivo” y selecciona el archivo que deseas adjuntar.

***Puedes adjuntar solamente un archivo a la vez (máximo: 25 MB). Si deseas adjuntar varios archivos, comprímelos en un archivo zip en tu PC o registra tu denuncia nuevamente y adjúntala desde [“Añadir más información \(página 9\)”](#).**

3-1

3-2

***El correo electrónico de notificación no se enviará si no ingresas tu dirección de correo electrónico o si esta es incorrecta.**

3. Formulario de denuncia (2)

3-3. Si completas el campo "**Dirección de correo electrónico**", puedes recibir correos electrónicos de notificación de respuesta del receptor de tu compañía. Esta dirección de correo electrónico no se divulga al receptor.

(Ver también "**6. Notificación**" en la página 7)

D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Pantalla de registro nuevo de informe interno

Introduce el informe siguiendo el siguiente formato. Los puntos mostrados con **caracteres rojos** son obligatorios. Al terminar, haz clic en "Registrar".

Momento en que ocurrieron los hechos	<input type="radio"/> 1 día <input type="radio"/> 3 días <input type="radio"/> 1 semana <input type="radio"/> 1 mes <input type="radio"/> 3 meses <input type="radio"/> Medio año <input type="radio"/> 1 año <input type="radio"/> Hace más de 1 año <input type="radio"/> Puede que ocurra otra vez. <input type="radio"/> Incierto
Lugar de los hechos	Ejemplo: Casa matriz en Tokio, departamento de ventas. Oficina de Kyoto, departamento de compras. <input style="width: 100%;" type="text"/>
Implicación de ejecutivos y gerentes	<input type="radio"/> Sin implicación <input type="radio"/> Gerente(s) <input type="radio"/> Ejecutivo(s) <input type="radio"/> Ambos <input type="radio"/> No se sabe
Contenido del reporte <small>Por favor, describa con el mayor detalle posible en los espacios 1 a 6.</small>	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> 1 Contenido del reporte 2 ¿Quién está implicado? 3 ¿Cómo sucedió este incidente? 4 ¿Cómo y cuándo descubrió estos hechos? 5 ¿Es probable que estas acciones continúen? </div>
Aviso a superiores	<input type="radio"/> He informado a mis superiores <input type="radio"/> No he informado a mis superiores

En caso de solicitar un mensaje automático cada vez que el destinatario registre una respuesta o pregunta (opcional)

Dirección de correo electrónico para recibir notificaciones automáticas

*En algunos casos, las notificaciones automáticas no pueden ser recibidas si la dirección de correo electrónico tiene ciertas características (contiene puntos seguidos después del arroba, etc.)
 *Esta dirección no será mostrada al destinatario o a D-Quest.

He leído las advertencias. Registrar información.

Cancelar

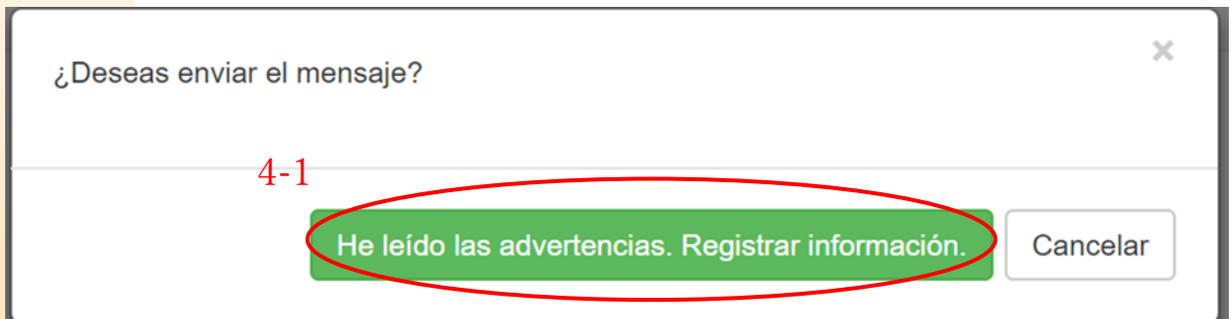
© 2024 - D-Quest, Inc.

3-3

4. Confirmación

4-1. Después de presionar el botón "He leído las advertencias. Registrar información.", aparecerá la pantalla de confirmación. Haz clic en "He leído las advertencias. Registrar información." nuevamente para terminar de crear tu denuncia.

***Las denuncias que no se envíen pueden ser canceladas o eliminadas.**



Por razones de seguridad, la sesión expirará automáticamente y finalizará luego de 60 minutos de inactividad.

Cuando la sesión finalice, saldrás del sistema y volverás a la página de inicio. Si la sesión finaliza mientras estás escribiendo, todo el texto que hayas escrito hasta ese momento se perderá.

Si piensas que te llevará mucho tiempo redactar tu texto, te recomendamos que lo prepares por anticipado.

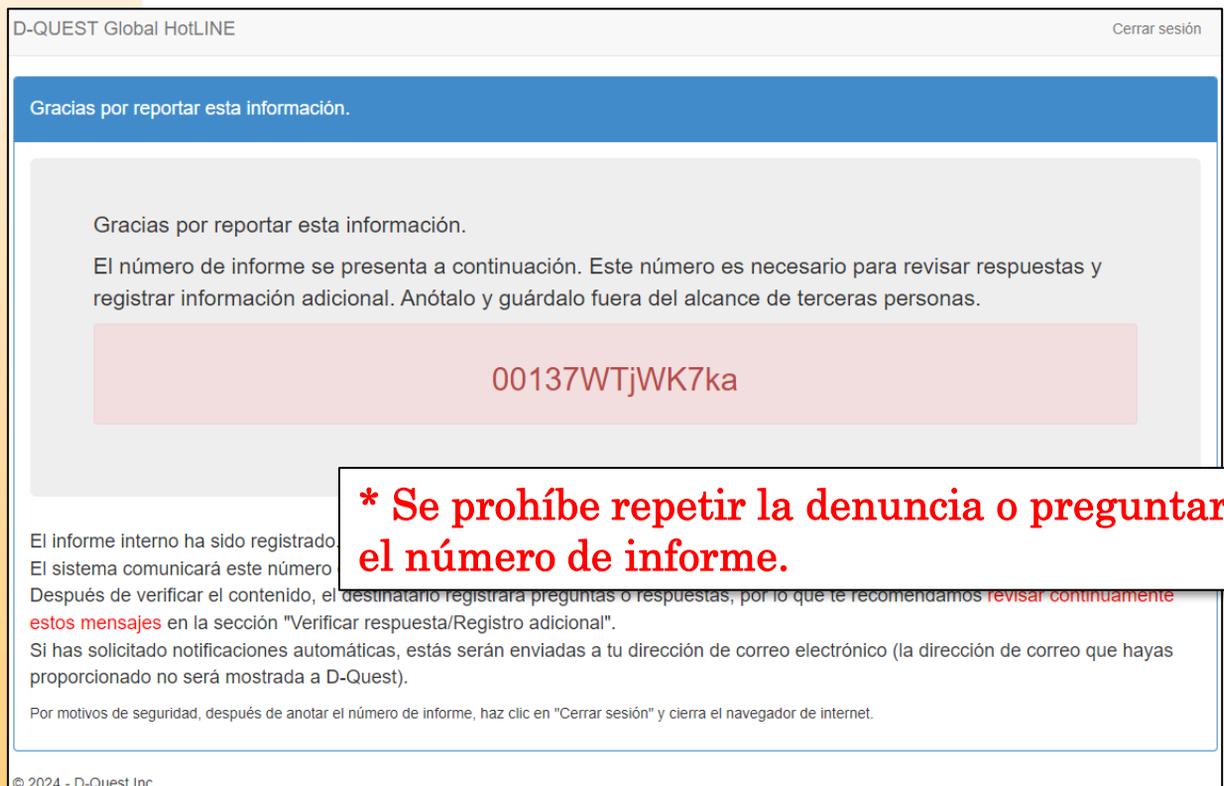
5. Página de finalización y número de denuncia

5-1. Una vez que envíes tu denuncia, aparecerá la página de finalización. **Apunta el número de informe** (13 caracteres alfanuméricos) que aparece en esta página y tenla a la mano.

El número de informe es necesario para confirmar la respuesta del receptor. Ten en cuenta que esta página es el único lugar en el que puedes comprobar el número de informe.

***Si pierdes el número de informe, no podrás comunicarte con el receptor (Chequear la respuesta, añadir más información, etc.) respecto de la denuncia enviada.**

5-2. Haz clic en "Cerrar sesión" luego de anotar el número de informe.



D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Gracias por reportar esta información.

Gracias por reportar esta información.

El número de informe se presenta a continuación. Este número es necesario para revisar respuestas y registrar información adicional. Anótalo y guárdalo fuera del alcance de terceras personas.

00137WTjWK7ka

*** Se prohíbe repetir la denuncia o preguntar el número de informe.**

El informe interno ha sido registrado.
El sistema comunicará este número.
Después de verificar el contenido, el destinatario registrará preguntas o respuestas, por lo que te recomendamos **revisar continuamente estos mensajes** en la sección "Verificar respuesta/Registro adicional".
Si has solicitado notificaciones automáticas, estas serán enviadas a tu dirección de correo electrónico (la dirección de correo que hayas proporcionado no será mostrada a D-Quest).
Por motivos de seguridad, después de anotar el número de informe, haz clic en "Cerrar sesión" y cierra el navegador de internet.

© 2024 - D-Quest, Inc.

***Como denunciante, puedes acceder a tu denuncia; conoces el número de informe y su receptor. No compartas tu número de informe con nadie.**

Este es el fin de [Crear nueva denuncia].

6. Notificación

- 6-1. Si registraste tu dirección de correo electrónico para notificaciones al crear tu denuncia ([3-3, página 4](#)), recibirás el correo electrónico de notificación de respuesta del receptor con el asunto: "Notificación de respuesta del destinatario de la línea de asistencia".

Notificación de respuesta del destinatario de la línea de asistencia

helpline_answer@helpline.jp <helpline_answer@helpline.jp>

To:

<D-Quest Helpline>

Día y hora de respuesta: 2024/07/25 15:04:31

El destinatario ha registrado una respuesta para el informador. Haz clic en el enlace de la línea de asistencia para ver el mensaje.

<https://i1365.helpline.jp/>

*Este es un mensaje automático.

*No puedes enviar una respuesta a esta dirección de correo electrónico.

Asegúrate de comprobar la respuesta del receptor

***El correo electrónico de notificación no se enviará si no ingresas tu dirección de correo electrónico o si esta es incorrecta.**

7. Menú (para comprobar tu denuncia)

- 7-1. Inicia sesión desde la URL que aparece en la dirección de correo electrónico de notificación o en el procedimiento "[1-1 Iniciar sesión](#)" y presiona el botón "Verificar respuesta/Registro adicional" en la página de Menú.
- 7-2. Ingresa los 13 dígitos del número de informe que anotaste al terminar de crear la denuncia ([5-1 en página 6](#)) y haz clic en el botón "Iniciar sesión".

7-1

Español(América) ▼

Para registrar un informe nuevo, haz clic en "Informe interno nuevo".

Informe interno nuevo

Para verificar las respuestas a informes registrados o para registrar nueva información, haz clic en "Verificar respuesta/Registro adicional".

Verificar respuesta/Registro adicional

D-QUEST Global HotLINE

Cerrar sesión

Verificar respuesta/Registro adicional

Para verificar las respuestas a informes internos de parte del destinatario o para registrar nueva información, introduce el número de informe correspondiente y haz clic en "Iniciar sesión".

Número de informe

7-2

Iniciar sesión

© 2024 - D-Quest, Inc.

8. Chequear la respuesta del receptor

8-1. Esta página muestra los detalles de tu denuncia y el historial de comunicación con el receptor.

8-2. Si hay un archivo adjunto del receptor, descárgalo tan pronto como puedas. Los archivos están disponibles durante 14 días a partir de la fecha de su carga.

D-QUEST Global HotLINE
Cerrar sesión

Verificar respuesta/Registrar información adicional

Después de leer el mensaje de parte del destinatario, si deseas registrar información adicional, haz clic en "Registro adicional".

Advertencia 1: por motivos de confidencialidad, los mensajes no son mostrados al pasar un tiempo determinado (30 días) después de la finalización de atención.
Advertencia 2: si el mensaje "Atención finalizada" aparece en la sección "Situación de respuesta del destinatario", no es posible registrar información adicional.

Número de informe	00137WTJWK7ka
Situación de respuesta del destinatario	Respuesta registrada
Hora del informe	25/07/2024 03:01:23 p. m. Hora de Japón
Momento en que ocurrieron los hechos	1 día
Lugar de los hechos	
Implicación de ejecutivos y gerentes	Sin implicación
Contenido del reporte	1 Contenido del reporte test 2 ¿Quién está implicado? 3 ¿Cómo sucedió este incidente? 4 ¿Cómo y cuándo descubrió estos hechos? 5 ¿Es probable que estas acciones continúen? 6 ¿Alguien más sabe acerca de estos hechos?
Aviso a superiores	He informado a mis superiores

8-1

Registro adicional

25/07/2024 03:04:31 p. m. Hora de Japón

→ Respuesta del destinatario

answer

📎 answer.png(20.56 KB)

8-2

9. Añadir más información

- 9-1. Puedes crear un mensaje adicional desde el botón "Registro adicional". Completa el formulario y presiona el botón "Registrar".
- 9-2. Luego de completar el envío, aparecerá una página como la que se muestra a continuación.

***Puedes adjuntar solamente un archivo a la vez (máximo: 25 MB). Si deseas adjuntar varios archivos, comprímelos en un archivo zip en tu PC o crea un mensaje adicional nuevamente con archivos consecutivos.**

9-1

9-2

10. Página de finalización

10-1. Tu mensaje adicional se muestra como en la imagen a continuación.

10-2. Por último, haz clic en "Cerrar sesión" y cierra tu navegador.

D-QUEST Global HotLINE
10-2
Cerrar sesión

Verificar respuesta/Registrar información adicional

Después de leer el mensaje de parte del destinatario, si deseas registrar información adicional, haz clic en "Registro adicional".

Advertencia 1: por motivos de confidencialidad, los mensajes no son mostrados al pasar un tiempo determinado (30 días) después de la finalización de atención.
Advertencia 2: si el mensaje "Atención finalizada" aparece en la sección "Situación de respuesta del destinatario", no es posible registrar información adicional.

Número de informe	00137WTJWK7ka
Situación de respuesta del destinatario	Contenido no verificado
Hora del informe	25/07/2024 03:01:23 p. m. Hora de Japón
Momento en que ocurrieron los hechos	1 día
Lugar de los hechos	
Implicación de ejecutivos y gerentes	Sin implicación
Contenido del reporte	1 Contenido del reporte test 2 ¿Quién está implicado? 3 ¿Cómo sucedió este incidente? 4 ¿Cómo y cuándo descubrió estos hechos? 5 ¿Es probable que estas acciones continúen? 6 ¿Alguien más sabe acerca de estos hechos?
Aviso a superiores	He informado a mis superiores

Registro adicional

25/07/2024 03:04:31 p. m. Hora de Japón

→ Respuesta del destinatario

answer

25/07/2024 03:11:56 p. m. Hora de Japón

← Tú

add a message

© 2024 - D-Quest, Inc.

10-1

Este es el fin de [Añadir más información].