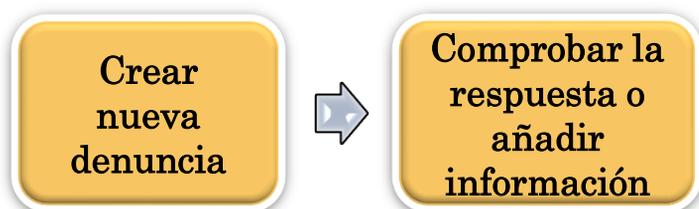


Contacto de denuncia

Línea de ayuda de D-Quest

publicado: 1 de junio de 2016
actualizado: 21 de septiembre de 2021

Manual para el denunciante



Índice

■ **【Crear nueva denuncia】**

1. Iniciar sesión
2. Menú (para crear una denuncia)
3. Formulario de denuncia
4. Confirmar
5. Página de finalización y número de denuncia

■ **【Comprobar la respuesta】**

6. Notificación
7. Menú (para comprobar su denuncia)
8. Comprobar la respuesta de parte del receptor

■ **【Añadir información】**

9. Añadir más información
10. Página de finalización

1. Iniciar sesión

- 1-1. Acceda al sitio web de denuncias de su empresa a través de la dirección URL siguiente.
https://i365.helpline.jp/****/****/
 (**** hace referencia a los caracteres concretos asignados para cada cliente)
- 1-2. Introduzca el ID común y la contraseña común preliminares anunciados para su empresa y haga clic en el botón "Inicio".

1-1

D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Español

Bienvenido a TEIJIN GLOBAL HELPLINE

DQ
D-Quest, Inc.

<<manual>>

1-2

Usuario compartido

Contraseña compartida

Inicio

© 2019 - D-Quest, Inc.

*Las imágenes que se utilizan en este manual han sido extraídas del sitio web de demostración de D-Quest. Los detalles como el título, contenidos o colores han sido personalizados para cada empresa cliente.

2. Menú (para crear una denuncia)

2-1. Pulse "Registro de nuevo aviso interno" en la página del Menú.

2-2. Haga clic en el botón "Estar de acuerdo" en caso de que comprenda y muestre su consentimiento con los Términos de uso.

2-1

D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Español

Para registrar avisos internos nuevos, por favor seleccione el botón 「Registro de nuevos avisos internos」.

Registro de nuevo aviso interno

Para registrar información adicional o para comprobar la respuesta en relación a avisos internos que ya han sido registrados, por favor seleccione el botón 「Comprobar respuesta · Añadir registro」.

Comprobar respuestas · Añadir

© 2019 - D-Quest, Inc.

Normas de uso

Quando registre un nuevo informe, lea atentamente los siguientes Normas de uso y, si está de acuerdo, haga clic en el botón "Estar de acuerdo" o, si no lo hace, presione el botón "No estar de acuerdo".

D-Quest · Atención al cliente Normas de uso

Las normas de uso de "D-Quest · Atención al cliente"(llamado más abajo este servicio) son creadas por la sociedad anónima D-Quest (llamada más abajo "D-Quest") .Por favor, lea estas normas antes de usar este servicio.

Terminología de este servicio

Usuarios de empresa: Hay un acuerdo de subcontratación con D-Quest, es un sistema para incorporar este servicio. Son llamados "Usuarios de empresa"las empresas privadas, oficinas del gobierno, entidades entre otros.

Mercado potencial: Son las personas que pueden usar este servicio y hacer avisos internos, son admitidos por los usuarios de empresa.

Avisador: Es la persona que realiza el aviso interno cuando el mercado potencial usa este servicio.

Usuario compartido empresas, contraseña : Autenticación de la información para la identificación del mercado potencial y usuarios de empresa. El usuario de empresa es el que decide y informa al mercado potencial.

Aplicación de las normas de uso

(A) D-Quest ofrece este servicio para el mercado potencial

Cambio•interrupción de este servicio• sistema

En el caso que se detecte un problema en el sistema, D-Quest cambiara o interrumpirá una parte o todo el servicio sin aviso.

Apartado prohibido

Las difamaciones y calumnias son un acto que tiene un efecto muy negativo en el entorno laboral, este servicio no tiene este propósito. Por favor comportase de manera prudente.

Suspensión de este servicio

D-Quest puede suspender o cancelar el servicio a los usuarios de empresa en el caso que los usuarios de empresas y el avisador infrinjan las normas de uso o de contrato de este servicio.

Si está conforme con este contenido, podrá usar este servicio.

2-2 **Estar de acuerdo** No estar de acuerdo

© 2019 - D-Quest, Inc.

3. Formulario de denuncia (1)

3-1. Recoja en la denuncia tanta información como sea posible.

***Los apartados en rojo son obligatorios.**

3-2. Para adjuntar un archivo como una imagen, sonido o documento, pulse "Seleccione el archivo" y seleccione el archivo que desea adjuntar.

***Puede adjuntar solo un archivo a la vez (máximo 25 MB).**

En caso de que desee adjuntar múltiples archivos, comprímalos en un archivo zip en su ordenador o registre primero su denuncia y adjúntelos posteriormente siguiendo "[Añadir más información \(página 9\)](#)".

3-1

***El correo electrónico de notificación no se enviará en caso de que no introduzca ninguna dirección de correo electrónico o si la dirección de correo electrónico no es correcta.**

3-2

D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Pantalla para un nuevo registro de aviso interno

Introduce el aviso interno según la manera de registro que indica más abajo. El apartado **rojo** es necesario. Una vez introducido, por favor seleccione el botón 「Registro」.

Tiempo de la ocurrencia Hace 1 día Hace 3 días

Lugar de la incidencia

Participación de gerentes y/o directivos Ninguno Gerentes oficial ejecutivo

Archivo adjunto

Seleccione el archivo Cancelar

*El tamaño máximo del archivo adjunto es de 25 MB.
*En caso de haber varios archivos, comprímalos en un archivo ZIP o registre el informe una vez y súbalo como información adicional.
*Es posible que no se acepte el establecimiento de una contraseña para el archivo ZIP por razones de seguridad.
*Los archivos adjuntos estarán disponibles durante 14 días después de subirlos.

3. Formulario de denuncia (2)

3-3. Si cumplimenta el campo **"Correo electrónico para el envío de mensajes automáticos"**, podrá recibir correos electrónicos de notificación de respuesta de parte del receptor de su empresa. Esta dirección de correo electrónico no se revelará al receptor. (consulte también **"6. Notificación"** en la página 7)

Pantalla para un nuevo registro de aviso interno

Introduce el aviso interno según la manera de registro que indica más abajo. El apartado rojo es necesario. Una vez introducido, por favor seleccione el botón [Registro].

<p>Período de los hechos</p>	<input type="radio"/> Hace 1 día <input type="radio"/> Hace 3 días <input type="radio"/> Hace 1 semana <input type="radio"/> Hace 1 mes <input type="radio"/> Hace 3 meses <input type="radio"/> Hace medio año <input type="radio"/> Hace un año <input type="radio"/> No más de un año <input type="radio"/> Parece que dentro de poco <input type="radio"/> No lo sé
<p>País</p>	<input type="text"/>
<p>Lugar de la incidencia</p>	<p>Ejemplo : Central de Tokio Departamento de Administración 3, fábrica de Shinjuku sección de recién llegados</p> <input type="text"/>
<p>Relacionado con el personal o administradores</p>	<input type="radio"/> Ninguno <input type="radio"/> Administrador <input type="radio"/> Personal <input type="radio"/> Ambos <input type="radio"/> Desconocido
<p>Contenido del informe</p> <p>*En lo posible, describa lo ocurrido entre los siguientes items del 1 al 6</p>	<p>1 Contenido del informe</p> <p>2 ¿Ha participado alguien?</p> <p>3 ¿Cómo ha sucedido?</p>

Nombre

* Es posible que no se pueda realizar una investigación suficiente en caso de mencionarse como anónimo.

Consortio empresarial

Cargo

Si quiere ser avisado a través de un mensaje automático conforme el receptor ha respondido o preguntado algo (no obligatorio)

Correo electrónico para el envío de mensajes automáticos

* En el caso de usar un correo electrónico especial, en el caso que su correos incluya @ seguidas, ...etc.es posible que no pueda recibir nuestros mensajes automáticos.
 * Esta dirección no es informada ni al receptor ni al D-Quest.

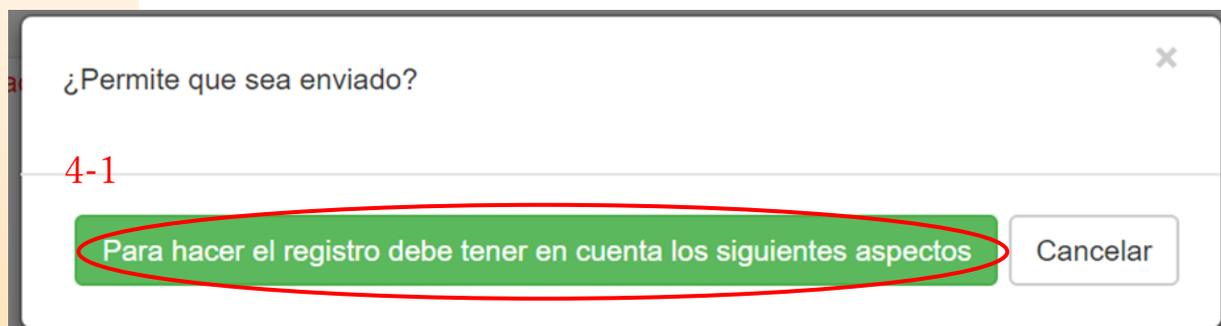
Para hacer el registro debe tener en cuenta los siguientes aspectos

3-3

4. Confirmar

4-1. Tras pulsar el botón "Para hacer el registro debe tener en cuenta los siguientes aspectos", aparecerá la ventana de confirmación. Haga clic de nuevo en el botón "Para hacer el registro debe tener en cuenta los siguientes aspectos" para finalizar de crear su denuncia.

***Las denuncias presentadas no podrán cancelarse ni eliminarse.**



Por motivos de seguridad, la sesión expirará automáticamente y finalizará tras 60 minutos de inactividad.

Una vez haya finalizada la sesión, se cerrará su sesión y regresará a la página inicial. Si la sesión finaliza mientras que se encuentra tecleando, todo el texto que haya introducido hasta el momento se perderá.

En caso de que espere dedicar mucho tiempo tecleando, le recomendamos que prepare de antemano sus datos en texto.

5. Página de finalización y número de denuncia

5-1. Una vez que haya presentado su denuncia, se mostrará la página de finalización.

Anote el Número de aviso (13 dígitos con caracteres alfanuméricos) recogido en esta página y manténgalo a su alcance.

El número de aviso se necesita para comprobar la respuesta por parte del receptor. Tenga en cuenta que esta página es el único lugar en donde se puede comprobar el número de denuncia.

***En caso de que haya perdido el número de denuncia, no podrá comunicarse con el receptor (comprobar la respuesta, añadir más información, etc.) en relación con la denuncia presentada.**

5-2. Haga clic en "Cerrar sesión" tras anotar el número de aviso.

D-QUEST Global HotLINE Cerrar sesión

Muchas gracias.

Muchas gracias.

A tener en cuenta para los números de aviso internos. Para comprobar la respuesta/añadir registro serán necesarios. Por favor anote el número y guárdalo en un lugar seguro.

00137vGKKNNm2

***No se atiende ni la reemisión ni consultas sobre el número de denuncia.**

El aviso interno ha sido registrado.
 El número de aviso es informado al receptor.
 El receptor después de comprobar el contenido, registrará la respuesta, preguntas, etc., por favor compruebe si ha recibido su respuesta en el menú 「Comprobar respuestas · Añadir registro」.

Para las personas que desean recibir un mensaje automático, una vez que el receptor haya respondido le enviaremos un mensaje a su correo electrónico registrado. (Esta dirección no es informada ni al receptor ni al D-Quest.)

Para preservar su seguridad, le recomendamos que una vez ha introducido el número de aviso, seleccione el botón de "cerrar sesión" y cierre el navegador.

© 2024 - D-Quest Inc.

***La denuncia es accesible por el denunciante que conoce su número de aviso, así como por el receptor. No comparta su número de aviso con nadie más.**

Y con esto finaliza [Crear nueva denuncia].

6. Notificación

- 6-1. En caso de que haya registrado su dirección de correo electrónico para notificaciones cuando creó su denuncia ([3-3, página 4](#)), recibirá un correo electrónico de notificación de respuesta de parte del receptor con el asunto "Mensaje atención al cliente Notificación de respuesta del receptor".

Mensaje atención al cliente Notificación de respuesta del receptor

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

To:

<D-Quest Helpline>

Día y hora de la respuesta : 2024/07/25 11:53:04

El receptor ha registrado la respuesta para el emisor. Puede comprobarlo en el enlace de atención al cliente. <https://i365.helpline.jp/>

*Este mensaje ha sido enviado automáticamente por el sistema.

*Aunque responda este mensaje, no podrá ser recibido

Asegúrese de comprobar la respuesta de parte del receptor.

***El correo electrónico de notificación no se enviará en caso de que no introduzca ninguna dirección de correo electrónico o si la dirección de correo electrónico no es correcta.**

7. Menú (para comprobar su denuncia)

- 7-1. Inicie sesión a través de la dirección URL recogida en el correo electrónico de notificación o siguiendo el proceso en "[1-1 Iniciar sesión](#)" y pulse el botón "Comprobar respuesta · Añadir registro" en la página del Menú.
- 7-2. Introduzca el número de denuncia de 13 dígitos anotado durante el paso de finalización de creación de la denuncia ([5-1 en la página 6](#)) y haga clic en el botón "Confirm".

7-1

7-2

8. Comprobar la respuesta de parte del receptor

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

8-2. En caso de que haya algún archivo adjunto de parte del receptor, descargue el archivo tan pronto como sea posible. Los archivos están disponibles durante 14 días a partir de su subida.

D-QUEST Global HotLINE
Cerrar sesión

Comprobar respuestas · Registro de información complementaria

Después de comprobar el último mensaje del receptor, si es necesario registrar nueva información, por favor seleccione el botón 「Añadir registro」.

(Atención 1) Al ser información confidencial, una vez se ha terminado la atención y han transcurrido 30 días, los mensajes no volverán a ser mostrados.
 (Atención 2) Cuando aparece 「Atención finalizada」 en la casilla de 「Estado de la respuesta del receptor」 no se puede registrar información adicional.

Número de aviso	00137vGKKNNm2
Estado de la respuesta del receptor	La respuesta ha sido registrada
Hora de aviso	25/07/2024 11:49:26 Hora de Japón
Tiempo de la ocurrencia	Hace 3 días
Lugar de la incidencia	
Participación de gerentes y/o directivos	Ninguno
Contenido del informe	1 Contenido del informe test 2 ¿Ha participado alguien? 3 ¿Cómo ha sucedido? 4 ¿Sabe cuándo sucedió? 5 ¿Cree que puede seguir ocurriendo? 6 ¿Hay alguien más que lo sepa?
Informe a su superior	Informó

8-1 Añadir registro

25/07/2024 11:53:04 Hora de Japón

→ Respuesta del receptor

answer

answer.png(20,56 KB)

8-2

9. Añadir más información

9-1. Puede enviar un mensaje adicional con el botón "Añadir registro".
Cumplimente el formulario y pulse el botón "Registro".

9-2. Tras finalizar la presentación, se mostrará una página como la siguiente.

***Puede adjuntar solo un archivo a la vez (máximo 25 MB).**

En caso de que desee adjuntar múltiples archivos, comprímalos en un archivo zip en su ordenador o envíe posteriormente un mensaje adicional con el resto de archivos.

9-1

9-2

Pantalla de finalización de registro de información adicional de avisos internos

El siguiente contenido sobre avisos internos ha sido registrado como información complementaria! Muchas gracias.

Aunque añada información complementaria el número de aviso es el mismo. Por favor guarde bien su número.

El receptor después de comprobar el contenido, registrará la respuesta, preguntas, etc., por favor compruebe si ha recibido su respuesta en el menú [Comprobar respuestas - Añadir registro]. Para las personas que desean recibir un mensaje automático, una vez que el receptor haya respondido le enviaremos un mensaje a su correo electrónico registrado. (Esta dirección no es informada ni al receptor ni al D-Quest.)

Para preservar su seguridad, le recomendamos que una vez ha introducido el número de aviso, seleccione el botón de cerrar sesión y cierre el navegador.

© 2024 - D-Quest Inc.

10. Página de finalización

10-1. Su mensaje adicional se mostrará como en la siguiente imagen.

10-2. Por último, haga clic en "Cerrar sesión" y cierre su navegador.

D-QUEST Global HotLINE
10-2

Cerrar sesión

Comprobar respuestas · Registro de información complementaria

Después de comprobar el último mensaje del receptor, si es necesario registrar nueva información, por favor seleccione el botón 「Añadir registro」.

(Atención 1) Al ser información confidencial, una vez se ha terminado la atención y han transcurrido 30 días, los mensajes no volverán a ser mostrados.
 (Atención 2) Cuando aparece 「Atención finalizada」 en la casilla de 「Estado de la respuesta del receptor」 no se puede registrar información adicional.

Número de aviso	00137vGKKNm2
Estado de la respuesta del receptor	Contenido sin comprobar
Hora de aviso	25/07/2024 11:49:26 Hora de Japón
Tiempo de la ocurrencia	Hace 3 días
Lugar de la incidencia	
Participación de gerentes y/o directivos	Ninguno
Contenido del informe	1 Contenido del informe test 2 ¿Ha participado alguien? 3 ¿Cómo ha sucedido? 4 ¿Sabe cuándo sucedió? 5 ¿Cree que puede seguir ocurriendo? 6 ¿Hay alguien más que lo sepa?
Informe a su superior	Informó

Añadir registro

25/07/2024 11:53:04 Hora de Japón

→ Respuesta del receptor

answer

answer.png(20,56 KB)

25/07/2024 12:01:31 Hora de Japón

← Usted

add a message

© 2024 - D-Quest, Inc.

10-1

Y con esto finaliza [Añadir más información].