



SECRETARÍA GENERAL  
DE ADMINISTRACIÓN DIGITAL



MANUAL DE ENTIDAD  
SISTEMA INTERNO DE INFORMACIÓN (LEY 2/2023)  
**SGAD**

ENERO DE 2024



# INDICE

---

<b>1</b>	<b>CONCEPTOS GENERALES</b>	<b>3</b>
1.1	ADMINISTRADOR DE USUARIOS	3
1.2	ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD	3
1.3	SUPERGESTOR	3
1.4	GESTOR	3
1.5	COMITÉ	3
1.6	WORKFLOW (FLUJO DE TRABAJO)	4
<b>2</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	<b>7</b>
2.1	LOGIN Y ACCESO AL PANEL DE GESTIÓN	7
<b>3</b>	<b>CICLO DE DENUNCIA CON ADMINISTRADOR DE ENTIDAD</b>	<b>9</b>
3.1	CREACIÓN DE DENUNCIA	9
3.2	RECEPCIÓN Y REVISIÓN (ADMINISTRADOR ENTIDAD)	11
3.2.1	Asignación a la Unidad de gestión (Administrador entidad)	14
3.3	RECEPCIÓN Y REVISIÓN (SUPERGESTOR)	16
3.4	RECEPCIÓN Y REVISIÓN (GESTOR)	19
3.5	CIERRE DE LA DENUNCIA	25
<b>4</b>	<b>CICLO DE DENUNCIA SIN ADMINISTRADOR DE ENTIDAD</b>	<b>27</b>
4.1	CREACIÓN DE DENUNCIA	27
4.2	RECEPCIÓN Y REVISIÓN (SUPERGESTOR)	29
4.2.1	Asignación al gestor	31
4.3	RECEPCIÓN Y REVISIÓN (GESTOR)	32
4.4	CIERRE DE LA DENUNCIA	38
<b>5</b>	<b>CONVERSACIONES</b>	<b>40</b>
<b>6</b>	<b>ANONIMIZACIÓN, SUPRESIÓN Y EXPORTACIÓN</b>	<b>41</b>
6.1	EXPORTACIÓN	41
6.2	SUPRESIÓN	42



6.3	ANONIMIZACIÓN .....	43
6.3.1	Información a anonimizar.....	44
6.3.2	Proceso de anonimización .....	44
<b>7</b>	<b>GESTIÓN DE USUARIOS .....</b>	<b>48</b>
7.1	CREACIÓN DE USUARIOS .....	48
7.2	GESTIÓN DE USUARIOS .....	50



# 1 CONCEPTOS GENERALES

## 1.1 ADMINISTRADOR DE USUARIOS

Rol obligatorio. Su función es transversal para toda la entidad.

Este perfil será el encargado de gestionar los usuarios que acceden al sistema y sus diferentes perfiles, pudiéndose asignar varios roles diferentes a un mismo usuario.

La entidad debe designar, al menos, a dos usuarios con este perfil, para poder asumir, de manera indistinta, las competencias atribuidas en caso de ausencia de alguno de ellos.

El Administrador de usuarios es el responsable de mantener actualizada la relación de personas y sus permisos de acceso al servicio.

## 1.2 ADMINISTRADOR DE LA ENTIDAD

Rol opcional. En caso de existir, su función es transversal para toda la entidad.

Si en la entidad existe más de una Unidad Competente (p.ej. Inspección de Servicios, Grupo de tramitación, Comité Ético, ...), en materia de tramitación de denuncias, este perfil se encargaría de repartir las denuncias recibidas entre las distintas Unidades Competentes. La entidad debe designar, al menos, a dos usuarios con este perfil, para poder asumir, de manera indistinta, las competencias atribuidas en caso de ausencia de alguno de ellos.

Si no existe este rol, las denuncias recibidas pasarán a los usuarios con el rol Supergestor, y, si en la entidad no hubiera usuarios con el rol Supergestor, las denuncias pasarían al rol Gestor directamente.

## 1.3 SUPERGESTOR

Rol opcional.

En caso de utilizarse este perfil, la entidad deberá designar, al menos, dos Supergestores por cada Unidad Competente que tenga. Esto permitirá que se asuma, de manera indistinta, las competencias atribuidas en caso de ausencia de uno de los Supergestores.

Este perfil se encarga de repartir/asignar las denuncias entre los Gestores de su Unidad y tiene funciones de supervisión sobre estos.

Si en una entidad no existieran usuarios Supergestores, los Gestores deberían autoasignarse las denuncias recibidas.

## 1.4 GESTOR

Rol obligatorio.

En cada entidad, cada Unidad Competente en materia de tramitación de denuncias deberá designar al menos dos Gestores, que serán los encargados de realizar el estudio y propuesta de resolución de las denuncias recibidas.

## 1.5 COMITÉ

Será el órgano responsable según la Ley 2/2023.



El objetivo de este rol es el de supervisión y cierre de aquellas denuncias que han requerido de especial evaluación. Para ello, y en su caso, se le escalará por parte del Administrador de entidad (o, en su lugar, el rol con mayor nivel jerárquico que se tuviera) las denuncias que pueda ser constitutivas de posibles delitos, para valorar su traslado a las autoridades competentes.

### 1.6 WORKFLOW (FLUJO DE TRABAJO)

El workflow o flujo de tramitación permite normalizar una serie de secuencias de acciones y estados en relación con las denuncias recibidas. En la herramienta se ha definido un workflow flexible que permite la gestión de la denuncia de una manera ordenada y efectiva, adaptándose de forma automática, en cada momento, a los posibles cambios en la existencia o no de perfiles opcionales definidos por cada entidad.

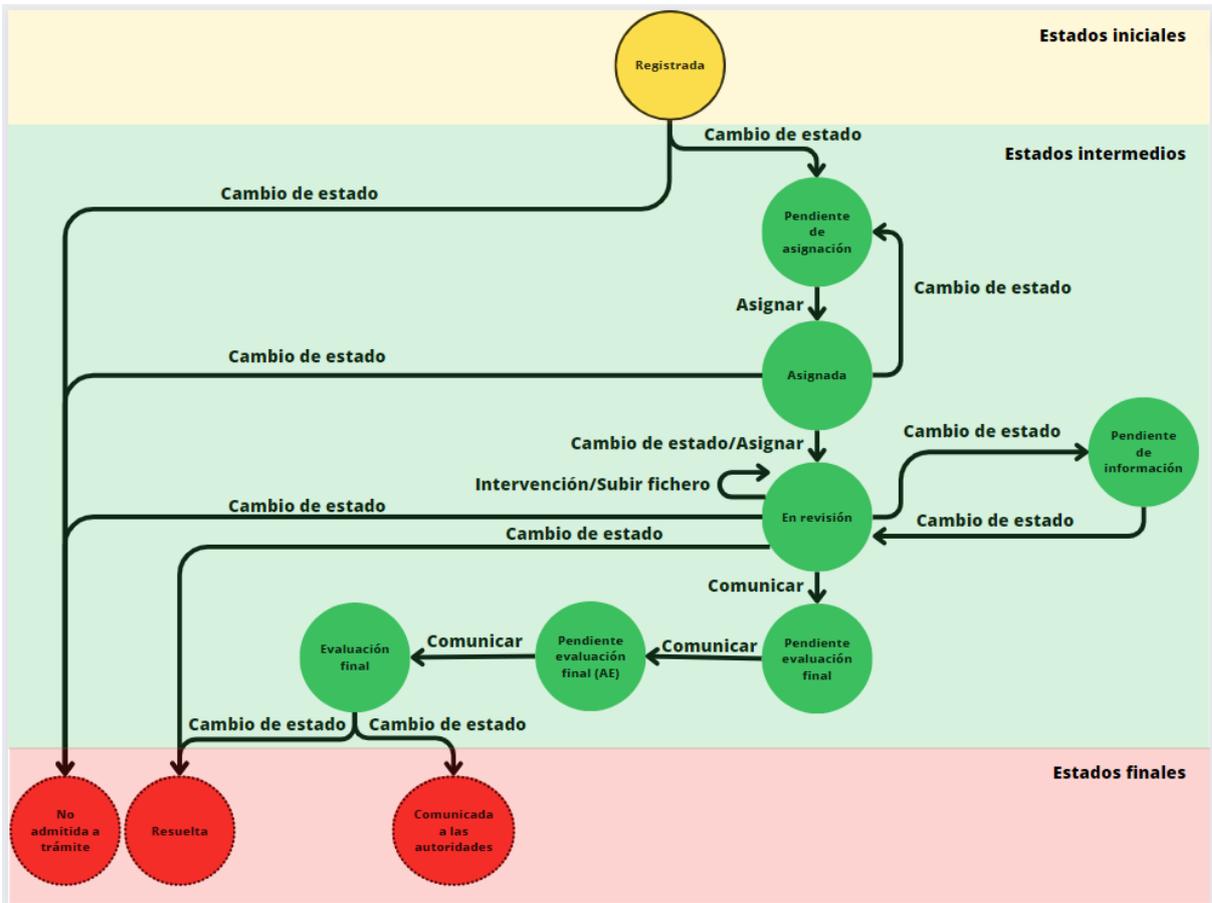




Tabla de estados cuando se dispone de Administrador de Entidad:

Estado inicial	Acción	Estado final	Perfiles autorizados	Descripción
<b>Registrada</b>	Cambiar estado	Pendiente de asignación	Administrador entidad	Si la denuncia es susceptible de estudio y análisis.
	Cambiar estado	No admitida a trámite	Administrador entidad	Si la denuncia no entra en el ámbito del Sistema interno de información. Se deberá especificar el motivo y el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
	Editar	Registrada	Administrador entidad	Si la denuncia contiene datos personales del denunciante se deberán limpiar manualmente estos datos para que los siguientes actores involucrados en la denuncia no los visualicen.
	Nota	Registrada	Administrador entidad	Para añadir cualquier anotación interna sobre la denuncia.
<b>Pendiente de asignación</b>	Asignar	Asignada	Administrador entidad	Se asignará a un Supergestor de una unidad en concreto para su posterior análisis y asignación a un Gestor.
<b>Asignada</b>	Cambiar estado	Pendiente de asignación	Supergestor	Se podrá volver a remitir al Administrador de la entidad por si no se hubiera asignado a la Unidad correcta.
	Cambiar estado	No admitida a trámite	Supergestor	Si la denuncia no entra en el ámbito del Sistema interno de información. Se deberá especificar el motivo y el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
	Cambio estado	Asignada	Supergestor	Si el Supergestor puede y debe gestionar directamente la denuncia sin necesidad de asignarla a un Gestor específico de su Unidad
	Asignación	Asignada	Supergestor	Si el Supergestor desea que un Gestor de su Unidad se haga cargo de la gestión de la denuncia.
<b>En revisión</b>	Acción / Subir fichero	En revisión	Gestor	Trabajo propio de investigación y gestión de la denuncia.
	Cambiar estado	No admitida a trámite	Gestor	Si la denuncia no entra en el ámbito del Sistema interno de información. Se deberá especificar el motivo y el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
	Cambiar estado	Pendiente de información	Gestor	Si es necesario solicitar más información al informante, se podrá cambiar de estado a "Pendiente de información", donde se utilizarán las conversaciones para comunicarse



				con el denunciante y solicitar más información.
	Cambiar estado	Resuelta	Gestor	Si la denuncia se puede resolver internamente sin necesidad de comunicar al Comité. Será necesario adjuntar el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
	Comunicar	Pendiente de evaluación final	Gestor	Cuando la denuncia ya ha sido gestionada, el Gestor podrá comunicarla al Supergestor (si existiese) para que continúe la revisión final.
<b>Pendiente de información</b>	Cambio de estado	En revisión	Gestor	Cuando el informante anexa la documentación solicitada se pasará a estado "En revisión" para continuar con el procedimiento.
<b>Pendiente evaluación final</b>	Comunicar	Pendiente de evaluación final (AE)	Supergestor	Cuando la denuncia ya ha sido gestionada, el Supergestor podrá comunicarla al Administrador de la entidad (si existiese) para que continúe la revisión final.
<b>Pendiente evaluación final (AE)</b>	Comunicar	Evaluación final	Administrador de la entidad	Cuando la denuncia ya ha sido gestionada, el Administrador de la entidad podrá comunicarla al Comité para que tome la decisión oportuna.
<b>Evaluación final</b>	Cambiar estado	Resuelta	Administrador de la entidad	Si la denuncia se puede resolver internamente sin necesidad de comunicar a las autoridades. Será necesario adjuntar el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
	Cambiar estado	Comunicada a las autoridades	Administrador de la entidad	Si la denuncia es necesario que sea informada otra autoridad competente. Será necesario adjuntar el informe motivado. Este informe podrá ser visualizado por el informante.
<b>Resuelta Comunicada a las autoridades No admitida a trámite</b>	<i>Sin acciones</i>			



## 2 INTRODUCCIÓN

En este manual se pretende crear una pequeña guía con los pasos a seguir para que, usuarios con los permisos necesarios puedan gestionar las denuncias que entran a través de la plataforma Xperta.

### 2.1 LOGIN Y ACCESO AL PANEL DE GESTIÓN

El **acceso** a la gestión de nuestro canal se realiza a través de la página **<https://denuncias-nombreatidad.xperta.es/>**, donde iniciaremos sesión con nuestro “**Email**” (dirección de correo corporativo), como nombre de usuario, y “**Contraseña**” (la primera contraseña se generada automáticamente y se envía por correo electrónico al usuario).

Gestión de denuncias

Usuario

.....

Recordarme en este ordenador [Olvidé mi contraseña](#)

[Dar de alta una denuncia](#) **Entrar**

El acceso a la gestión requiere de doble factor de autenticación por parte los usuarios, por lo que una vez se introduce la contraseña, se mostrará un mensaje solicitando el código enviado a nuestro correo electrónico:

Código de verificación

✉ Hemos enviado un código de verificación vía email a la dirección p\*\*\*\*\*@asac.as. El código expirará a las 08:13. Introduzca el código de 6 dígitos en el formulario que se muestra a continuación.

○ ○ ○ ○ ○ ○

[Volver a enviar el código.](#)

El correo electrónico al que se hace referencia será similar al que se muestra a continuación:



Código de verificación acceso a Canal de Denuncias

denuncias-@xperta.es  
 Para [redacted]  
 Si hay problemas con el modo en que se muestra este mensaje, haga clic aquí para verlo en un explorador web.  
 v. 30/06/2023 8:08

**AVISO DE SEGURIDAD:** Has recibido un correo electrónico externo a ASAC. Ten especial cuidado con los enlaces y los archivos adjuntos ya que pueden ser fraudulentos. En caso de duda puedes contactar con [sopORTE@asac.as](mailto:sopORTE@asac.as) para recibir asistencia.



**Código de verificación**

Se ha realizado un intento de sesión en tu cuenta. Introduce el siguiente código de seguridad para confirmar el inicio de sesión.  
**416123**

**Acceda a la herramienta de canal de denuncias**

Antes de imprimir este e-mail, valora si es realmente necesario. Ayúdame a proteger el medio ambiente. Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es Ud. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por este mismo vía y proceda a su destrucción.

Si es la primera vez que se accede, se solicitará cambiar la contraseña. Para ello, debe introducirse la contraseña actual (que se habrá recibido por correo electrónico) y la nueva contraseña que el usuario quiera indicar.

Una vez se accede a la herramienta de gestión, se podrá ver el tablero inicial con un resumen de las denuncias nuevas, asignadas, etc (dependiendo de lo que el usuario pueda hacer en función de su perfil).

Pri.	Ticket	Fecha	F. Última Actividad	Asunto	Estado	Técnico
Baja	70756 (16)	29/06/2023	29/06/2023	Lorem ipsum	Revisión admisión	gestor1@asac.as
Baja	55767 (15)	29/06/2023	29/06/2023	consectetur adipiscing elit	Revisión admisión	
Baja	98853 (14)	29/06/2023	29/06/2023	Cras sollicitudin elementum	Revisión admisión	
Baja	12 (12)	29/06/2023	29/06/2023	Mauris lectus risus	Recepción/Registro denuncia	
Baja	40684 (13)	29/06/2023	29/06/2023	Nullam a augue luctus	Recepción/Registro denuncia	

Para poder acceder a una denuncia se pulsará sobre el asunto de la misma.

Se puede utilizar el buscador e incluso guardar filtros previamente configurados (por defecto, se muestran las denuncias en curso, es decir, en un estado no final).



# 3 CICLO DE DENUNCIA CON ADMINISTRADOR DE ENTIDAD

Ciclo completo de una denuncia para las entidades que disponen de administrador de entidad, es decir, que puedan tener varias sub entidades sobre las que gestionar sus denuncias.

## 3.1 CREACIÓN DE DENUNCIA

El informante podrá crear denuncias desde un formulario habilitado para tal efecto, que estará disponible en la página:

<https://denuncias-nombrentidad.xperta.es/denuncias/crear>

Bienvenido al **Canal interno de información de -----**. Antes de utilizar el presente Canal, es muy importante que entienda que el mismo no es un Canal para atender quejas, sugerencias o solicitudes de cualquier tipo. La utilización de este Canal conlleva una responsabilidad, pues está destinado únicamente a la presentación de informaciones sobre presuntas infracciones del Derecho de la Unión Europea, infracciones penales graves o muy graves, o infracciones administrativas graves o muy graves, en el ámbito de Ministerio del Interior. Aquí puede acceder a la normativa reguladora y a la Política del ----- para el Sistema interno de información y defensa del informante. [Acceso información](#)

Si lo que desea es hacer seguimiento de su denuncia, puede hacerlo desde el siguiente enlace:

[Seguimiento de denuncia](#)

---

**Crear Denuncia**

**Datos Personales**

No deseo incluir mis datos de contacto

\*E-Mail

Nombre

Apellidos

Contacto a efectos de comunicaciones

**Datos Denuncia**

Fecha y hora

\*Tipología

Asunto

**Seguridad anti bot**

No soy un robot

Las tipologías de denuncia que podrá seleccionar el informante son las siguientes:

**Datos Denuncia**

Fecha y hora

\*Tipología

Asunto

**Seguridad anti bot**

No soy un robot

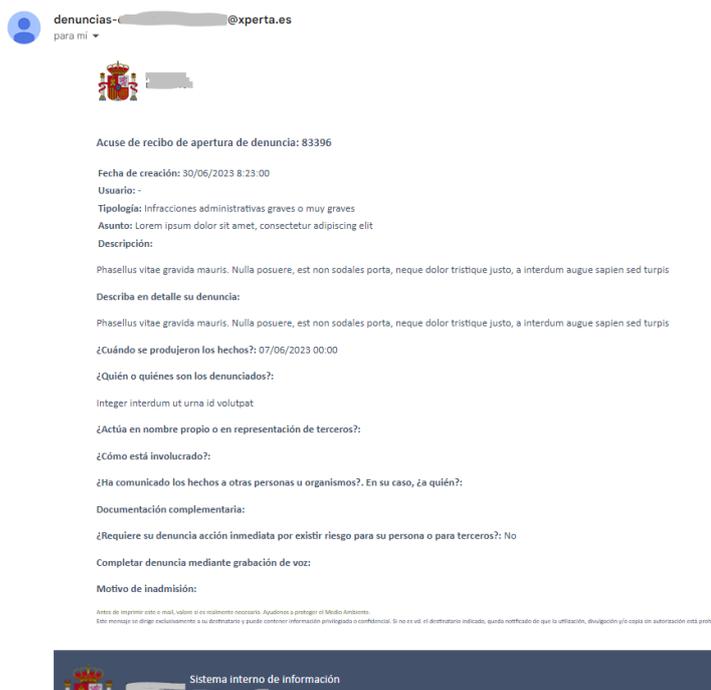
- Seleccione
- Infracciones administrativas graves o muy graves
- Infracciones del Derecho de la Unión Europea
- Infracciones penales graves o muy graves
- Infracciones que afecten a los intereses financieros de la Unión Europea
- Infracciones relativas al mercado interior de la Unión Europea
- Otras

En caso necesario, la tipología podrá ser editada posteriormente por los tramitadores de la entidad en el proceso de tramitación de la denuncia.



Además de especificar los diferentes campos de texto de la denuncia, el informante podrá adjuntar documentación a la misma y grabar una locución de voz (que se almacena con efecto distorsionado, para proteger su identidad). Así mismo, se permite rellenar todos los campos del formulario mediante transcripción a texto de la voz del informante.

En el momento de crear la denuncia, al informante, siempre y cuando informe de su dirección de correo electrónico, se le enviará un correo con la información de la denuncia.



En todo caso, al informante se le facilita un código de seguimiento que se mostrará en pantalla. En el caso de que los informantes no proporcionen su correo electrónico, estos deberán entrar periódicamente en el canal interno de información (en “Seguimiento”) e introducir el código de seguimiento asociado a la denuncia para poder conocer el estado de la misma y/o, en su caso, interactuar con los Gestores (p.ej. respondiendo a solicitudes de información adicional que se formulen por parte de estos).



Para acceder y llevar un seguimiento de su denuncia, debe acceder a [la página de seguimiento](#) y proporcionar el siguiente código:

**A669FE15CC3DF17139717823C6DA73A99E43EA10138210C6BCFF88D0AC13C2B7**

**ADVERTENCIA:** Por motivos de seguridad se muestra sólo una vez este código, cópielo en un sitio seguro. Si cierra esta ventana no podrá acceder al mismo. Sólo podrá conocer el seguimiento de su comunicación entrando periódicamente en la web informada.

**Justificante** [Descargar](#)

---

Datos Denuncia	
Ticket	17675
Estado	■ Registrada
Fecha y Hora	24/07/2023 9:13:00
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Falta de respetos constantes
Describe en detalle su denuncia	lorem ipsum
¿Cuándo se produjeron los hechos?	13/07/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Responsable de RRHH

La página donde el informante podrá realizar el seguimiento de la denuncia a través del código de seguimiento será la siguiente:

**<https://denuncias-nombrentidad.xperta.es/denuncias/seguimiento>**

En esta página podrá introducir el código de seguimiento y pulsar en “Acceder” para ver el detalle de la denuncia.

**Seguimiento denuncia**

---

Seguimiento denuncia

Código de seguimiento

[Acceder](#)

Los informantes que proporcionen su correo electrónico recibirán un aviso cuando se produzca algún cambio asociado a su caso que requiera de su atención. Este aviso nunca contendrá datos personales, etc, sino una referencia a que se ha producido un evento y que se puede conocer su alcance entrando en la página de seguimiento de la denuncia.

### 3.2 RECEPCIÓN Y REVISIÓN (ADMINISTRADOR ENTIDAD)

Una vez formulada la denuncia por el informante, el Administrador de la entidad (si existiese o, en su defecto, el rol que corresponda) recibirá una comunicación por medio de correo electrónico informándole de esta circunstancia:

**Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396**

**Se le ha asignado una denuncia del Sistema interno de información**

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valdre si es realmente necesario. Ayudenos a proteger el Medio Ambiente. Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comuniqué inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Sistema interno de información

En ese momento el Administrador de entidad podrá entrar en el sistema, visualizar la denuncia y realizar una serie de acciones sobre ella:



## Detalles de la denuncia

Descargar

### Denuncia

Workflow	Completo_002
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Acoso laboral de un compañero
Descripción	Al compañero lo insultan permanentemente
Observaciones	
Describa en detalle su denuncia	Al compañero lo insultan permanentemente
¿Cuándo se produjeron los hechos?	01/07/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Varios miembros y compañeros de trabajo

### Resumen

Ticket: 98441	☆
Estado: <span style="color: orange;">■</span> Registrada	
Fecha: 20/07/2023 13:25	
Gestor sin asignar	
Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja	

- Cambiar estado
- Nota

Cuando se accede al detalle de una denuncia, los usuarios gestores podrán visualizar una sección de “Informante”, en la cual se mostrará “Anónimo” si el informante reportó la denuncia de forma anónima. Si informó solo su correo electrónico se especificaría el literal “Email”, y si informara de otros datos personales se mostraría tal y como se observa en la siguiente imagen (Entre paréntesis nos mostraría que campos tiene alimentados, pero en ningún caso mostrará el valor):

## Detalles de la denuncia

### Informante

Email y datos personales (Nombre,Apellidos).

### Denuncia

Workflow	Completo
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves

En el formulario de alta de la denuncia se ha incorporado un campo denominado “Conflicto de intereses” donde el informante podrá indicar lo que considere (p.ej. la/s persona/s relacionadas con el caso denunciado). Esta información se podrá visualizar en la parte de gestión de la denuncia y se debe tener en cuenta dicha información para no asignarla o comunicarla a las personas indicadas por el informante.

Conflicto de intereses ?

← → *I* ×
Párrafo
10pt
**B** *I* U
☰ ☷ ☰ ☷

**?** **Descripción**

Indique si su denuncia pudiera estar afectada por conflictos de intereses relacionados con personal de la entidad y, en su caso, con quien o quienes

P



En este punto, el usuario Administrador de la entidad podrá realizar las siguientes acciones:

### Cambiar estado

#### Cambiar estado de denuncia

Cambio de estado		Resumen
Estado actual	Registrada	Ticket: 98441 <span>☆</span>
Nuevo estado	<input type="text" value="Seleccione"/> <ul style="list-style-type: none"> <li>Seleccione</li> <li>Pendiente de asignación</li> <li>No admitida a trámite</li> </ul>	Estado: <span style="color: orange;">■</span> Registrada
Causa	<input type="text" value="p"/>	Fecha: 20/07/2023 13:25
Observaciones	<input type="text"/>	Gestor sin asignar
		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
		<span>🛠️</span> <b>Cambiar estado</b>
		<span>📌</span> Nota

Guardar
Cancelar

En este punto, se podrá pasar a dos estados:

- **Pendiente de asignación:** cuando entra dentro de los criterios estudio de la denuncia, pero todavía no se ha asignado a la Unidad Competente que corresponde
- **No admitida a trámite:** si la denuncia no cumple los criterios establecidos. El paso a este estado requerirá indicar el motivo de la inadmisión, siendo necesario adjuntar un documento de resolución motivada. El documento se generará fuera de la herramienta y se adjuntará para información del informante.

#### Datos

*Motivo de inadmisión	<input type="text" value="Seleccione"/>
*Resolución motivada inadmisión	<input type="button" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.

Guardar
Cancelar

### Anotación



## Añadir anotación

**Anotación**

Texto

↶ ↷ *I*

Párrafo

10pt

⋮

P
✍

Guardar
Cancelar

**Resumen**

---

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ Registrada

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor sin asignar

Prioridad: ■ Baja

---

🔔 Cambiar estado

---

✳ Nota

Permite añadir algún comentario a la denuncia sin necesidad de cambiar de estado, simplemente a modo informativo. Esta información no será visible por parte del informante en ningún caso.

## la Unidad de gestión (Administrador entidad)

En caso de que el Administrador de la entidad considere que la denuncia debe seguir el trámite de revisión y gestión, será necesario asignarlo a la Unidad de gestión que se hará cargo de esa denuncia. Esto es inevitable en el caso de las entidades que tengan varias Unidades (inspecciones de servicios, departamentos, etc).

Estando en estado “Pendiente de asignación”, el sistema permitirá al Administrador de la entidad asignar.

## Detalles de la denuncia

Descargar

El cambio de estado ha sido guardado.

Denuncia	
Workflow	Completo_002
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Acoso laboral de un compañero
Descripción	Al compañero lo insultan permanentemente
Observaciones	
Describe en detalle su denuncia	Al compañero lo insultan permanentemente
¿Cuándo se produjeron los hechos?	01/07/2023 00:00

### Resumen

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ Pendiente de asignación

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor sin asignar

Prioridad: ■ Baja

Asignar

## Asignar

Permitirá asignar la denuncia al Supergestor, en caso de existir este rol, de la Unidad Competente para que éste, a su vez, la asigne a un Gestor de su Unidad. Si no existiese el rol Supergestor, la denuncia se asignará al nivel con rol Gestor.



Es necesario en este punto, recordar que en todo momento debe protegerse la identidad del informante. Para ello, si el informante aportara sus datos personales en la documentación aportada (p.ej. en un fichero PDF) o en el contenido de los campos de texto, el primer nivel de gestión deberá eliminar o enmascarar dichos datos (p.ej. incorporando otro fichero PDF con los datos personales tachados).

### Asignar gestor

**Encontrar gestor**

Gestor:

E-mail:

Perfil: Seleccione  
Seleccione  
Supergestor - Inspección Servicio 1  
Supergestor - Inspección Servicio 2

[Buscar](#) [Limpiar](#)

**Asignación**

Motivo: 

↶ ↷ Ix Párrafo 10pt ⋮

p

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ Pendiente de asignación

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor sin asignar

Prioridad: ■ Baja

---

[Asignar](#)

Para asignar la denuncia será necesario seleccionar el perfil, pulsar en “Buscar” y seleccionar el usuario. Una vez seleccionado, se pulsará en “Guardar”.

A la hora de seleccionar el perfil, el sistema propondrá los distintos Supergestores existentes en la organización. Pueden darse los siguientes casos:

1. Que la entidad cuente con varias Unidades y todas ellas tengan Supergestores.
2. Que la entidad cuente con varias Unidades, pero alguna de ellas no tenga Supergestores y únicamente tenga 1 Gestor para esa unidad.
3. Que la entidad cuente con varias Unidades, pero solo se tenga 1 Gestor por cada una de ellas y, por tanto, no tendrá Supergestores.

En los casos 2 y 3 el sistema propondrá los roles de los Gestores en lugar de los roles de los Supergestores.



## Asignar gestor

Gestor +		Resumen
Gestor	supergestor Inspección Servicio 1	Ticket: 98441 ☆
E-mail	supergestorIT1@sgad.xperta.es	Estado: <span style="color: green;">■</span> Pendiente de asignación
		Fecha: 20/07/2023 13:25
		Gestor supergestor Inspección Servicio 1
		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
		Asignar

Buscar otro gestor

Asignación	
Motivo	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <div style="display: flex; border-bottom: 1px solid #ccc;"> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 10px;">↶</span> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 10px;">↷</span> <span style="font-size: 1.2em; margin-right: 10px;">I<sub>x</sub></span> <span style="margin-left: 10px;">Párrafo</span> <span style="margin-left: 10px;">▼</span> <span style="margin-left: 10px;">10pt</span> <span style="margin-left: 10px;">▼</span> <span style="margin-left: 10px;">⋮</span> </div> <div style="height: 100px; border: 1px solid #ccc; margin-top: 5px;"></div> </div>
Envío de e-mails	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> E-mail gestor <input style="width: 80%;" type="text" value="supergestorIT1@sgad.xperta.es"/> </div>

Guardar
Cancelar

### 3.3 RECEPCIÓN Y REVISIÓN (SUPERGESTOR)

Una vez asignada la denuncia, el Supergestor recibirá un correo electrónico avisándole de este evento:

**Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396**

**Se le ha asignado una denuncia del Sistema interno de información**

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayudenos a proteger el Medio Ambiente.  
Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Sistema interno de información

En ese momento podrá entrar en el sistema, visualizar la denuncia y realizar una serie de acciones sobre ella.

La denuncia se visualiza en la página inicial que se muestra al usuario:



Tiene 2 denuncias asignadas 5

Pr.	Ticket	Fecha	F. Última Actividad	Asunto	Estado	Gestor	☆
Baja	98441	20/07/2023	20/07/2023	Acoso laboral de un compañero	Asignada	supergestor Inspección Servicio 1	☆
Baja	11712	20/07/2023	20/07/2023	Acoso	Asignada	supergestor Inspección Servicio 1	☆

**Actividad reciente**

Denuncias asignadas a supergestor Inspección Servicio 1: 2

Total denuncias finalizadas de : supergestor Inspección Servicio 1: 0

Últimas acciones

- Comunicar Acoso a un compañero del departamento [87407] 20/07/2023 10:50
- Asignar Acoso a un compañero del departamento [87407] 20/07/2023 10:45

## Detalles de la denuncia

Descargar

Denuncia		Resumen	
Workflow	Completo_002	Ticket: 98441	☆
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves	Estado: <span style="color: blue;">■</span> Asignada	
Asunto	Acoso laboral de un compañero	Fecha: 20/07/2023 13:25	
Descripción	Al compañero lo insultan permanentemente	Gestor <b>supergestor Inspección Servicio 1</b>	
Observaciones		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja	
Describe en detalle su denuncia	Al compañero lo insultan permanentemente	<div style="border-left: 2px solid black; padding-left: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li> Asignar</li> <li> Cambiar estado</li> </ul> </div>	
¿Cuándo se produjeron los hechos?	01/07/2023 00:00		
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Varios miembros y compañeros de trabajo		
¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?			

## Cambiar estado



## Cambiar estado de denuncia

Cambio de estado		Resumen
Estado actual	Asignada	Ticket: 98441 ☆
Nuevo estado	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">                     Seleccione                      Seleccione                      Pendiente de asignación                      No admitida a trámite                      En revisión                 </div>	Estado: <span style="color: blue;">■</span> Asignada
Causa		Fecha: 20/07/2023 13:25
Observaciones		Gestor supergestor Inspección Servicio 1
		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
		<div style="border-top: 1px dashed #ccc; padding-top: 5px;"> <span style="color: blue;">👤</span> Asignar                               <span style="color: red;">🛑</span> <b>Cambiar estado</b> </div>

Guardar
Cancelar

En este punto la denuncia podrá pasar a dos estados:

- **Pendiente de asignación:** cuando se considera que no se ha asignado a la Unidad Competente que corresponde. Con este paso se puede volver atrás la denuncia para que sea reasignada.
- **No admitida a trámite:** si no cumple con los criterios marcados. Solicitará el motivo. Además, se requerirá el documento con la resolución motivada. El documento se generará fuera de la herramienta y se adjuntará para información del informante.
- **En revisión:** Si el supergestor entiendo que esta denuncia puede ser gestionada por él mismo sin necesidad de asignarla a un gestor específico.

### Asignar

Si la denuncia debe ser tratada y gestionada por un gestor en concreto, se le asignará a esa persona. El sistema ya propone en los perfiles solamente los gestores de la Unidad en concreto.



## Asignar gestor

**Encontrar gestor**

Gestor:

E-mail:

Perfil: Seleccione  
Seleccione  
Gestor - Inspección Servicio 1

Buscar Limpiar

**Asignación**

Motivo: 

↶
↷
I<sub>x</sub>
Párrafo
▼
10pt
▼
⋮

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ **Asignada**

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor supergestor Inspección Servicio 1

Prioridad: ■ **Baja**

---

👤 **Asignar**

👤 Cambiar estado

Como se indicaba anteriormente, el primer paso es seleccionar el perfil y buscar los usuarios, y posteriormente seleccionar el usuario concreto en caso de existir más de uno.

**Encontrar gestor**

Gestor:

E-mail:

Perfil: Gestor - Inspección Servicio 1 ▼

Buscar Limpiar

**Selección de gestor (2 encontrados)**

Nombre	E-mail	Perfil
<input checked="" type="radio"/> gestor 1- Inspección Servicio 1	gestorIT1-1@sgad.xperta.es	Gestor - Inspección Servicio 1 Gestor
<input type="radio"/> gestor 2- Inspección Servicio 1	gestorIT1-2@sgad.xperta.es	Gestor - Inspección Servicio 1 Gestor

**Asignación**

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ **Asignada**

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección Servicio 1

Prioridad: ■ **Baja**

---

👤 **Asignar**

👤 Cambiar estado

### 3.4 RECEPCIÓN Y REVISIÓN (GESTOR)

Una vez asignada la denuncia, el Gestor recibirá un correo electrónico avisándole de este evento:

**Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396**

**Se le ha asignado una denuncia del Sistema interno de información**

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayudanos a proteger el Medio Ambiente.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es Ud. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comuniqué inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.



En ese momento podrá entrar en el sistema, visualizar la denuncia y realizar una serie de acciones sobre ella.

La denuncia se visualiza en la página inicial que se muestra al usuario:

Tablero Denuncias

Tiene 6 denuncias asignadas (Mostrando 5 Últimas [Ver todas](#))

Pr.	Ticket	Fecha	F. Última Actividad	Asunto	Estado	Gestor	☆
Baja	98441	20/07/2023	20/07/2023	Acoso laboral de un compañero	En revisión	gestor 1- Inspección Servicio 1	☆
Baja	36642	20/07/2023	20/07/2023	Acoso a una compañera	Pendiente evaluación final	gestor 1- Inspección	☆

**Actividad reciente**

Denuncias asignadas a gestor 1- Inspección Servicio 1: 6

Denuncias asignadas al grupo de gestor 1- Inspección Servicio 1: 0

Total denuncias finalizadas de : gestor 1- Inspección Servicio 1: 6

Últimas acciones

**Comunicar**  
Acoso a un compañero del departamento [87407]

Accediendo a una denuncia, las acciones a realizar sobre ella se encuentran a la derecha:

### Detalles de la denuncia

[Descargar](#)

Denuncia	
Workflow	Completo_002
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Falta de respetos constantes
Descripción	lorem ipsum
Observaciones	
Describe en detalle su denuncia	lorem ipsum
¿Cuándo se produjeron los hechos?	13/07/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Responsable de RRHH
¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?	
¿Cómo está involucrado?	

**Resumen**

Ticket: 17675 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 24/07/2023 09:13

Gestor gestor 1- Inspección S ervice 1

Prioridad: ■ Baja

- Acción
- Comunicar
- Cambiar estado
- Adjuntar archivo

### Acción

Se podrán introducir manual tareas o acciones realizadas sobre la denuncia, indicando la fecha asociada a las mismas.



**Acción**

Detalle tareas

← → *I*x Párrafo 10pt **B** *I* U ☰ ☷ ⋮

Observaciones

Tiempo (HH:mm)

**Guardar** **Cancelar**

### Adjuntar archivo

Permite asociar documentación al expediente.

**Subir fichero**

Fichero

Fichero  Ninguno archivo selec.

Descripción

**Guardar** **Cancelar**

### Cambiar estado

**Cambiar estado de denuncia**

**Cambio de estado**

Estado actual En revisión

Nuevo estado  Seleccione

Causa  Seleccione  
Pendiente de información  
No admitida a trámite  
Resuelta

Observaciones

**Resumen**

Ticket: 17675 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 24/07/2023 09:13

Gestor gestor 1- Inspección S  
ervicio 1

Prioridad: ■ Baja

Acción

Comunicar

**Cambiar estado**

Adjuntar archivo

**Guardar** **Cancelar**

En este punto la denuncia se podrá pasar a 3 estados:

- **Pendiente de información:** en caso de ser necesario recabar más información del informante, se cambiará, por parte del Gestor a este estado.



## Cambiar estado de denuncia

Cambio de estado		Resumen
Estado actual	En revisión	Ticket: 98441 ☆
Nuevo estado	Pendiente de información <span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px;">Cambiar</span>	Estado: <span style="color: #ff0000;">■</span> En revisión
Causa	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span>↶</span> <span>↷</span> <span>I<sub>x</sub></span>   Párrafo   10pt   ...                 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; margin-top: 5px;">                     P                 </div>	Fecha: 20/07/2023 13:25 Gestor gestor 1- Inspección S erificio 1 Prioridad: <span style="color: #008000;">■</span> Baja
Observaciones	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px;"></div>	Intervención Comunicar Cambiar estado Adjuntar archivo
Envío de e-mail		

En este estado también estarán disponibles las conversaciones con el informante para poder solicitar más información. Es importante destacar que el informante podrá comunicarse con los gestores e, internamente se podrá comunicar cualquier información o documentación. Para ello se debe hacer uso de las comunicaciones. Toda la información que se le quiera transmitir al informante tiene que hacerse por esta vía, ya que el informante no tiene acceso al histórico de acciones de la denuncia:

### Conversaciones +

+ 00 - Registrada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--	-----
+ 00 - Asignada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--	-----
- 01 - En revisión	20/07/2023 14:14:35 - --/--/---- --:--:--	gestor 1- Inspección Servicio 1

gestor 1- Inspección Servicio 1  
20/07/2023 14:14

Buenos días, es necesario que nos remite un informe detallado con los responsables implicados

Escriba su mensaje...

📎
Enviar

- **No admitida a trámite:** especificando el motivo si no entra dentro de los criterios marcados. Solicitará el motivo. Además, se requerirá el documento con la resolución motivada. El documento se generará fuera de la herramienta y se adjuntará para información del informante.

### Datos

*Motivo de inadmisión	<input type="text" value="Seleccione"/>
*Resolución motivada inadmisión	<input type="text" value="Seleccionar archivo"/> Ninguno archivo selec.

Guardar

Cancelar



- **Resuelta:** cuando se da por finalizada la denuncia sin tener implicaciones ni ser necesaria la comunicación a los responsables del sistema

En este caso el Gestor deberá anexar la resolución motivada, que podrá ser visualizada por el informante.

### Cambiar estado de denuncia

Cambio de estado		Resumen
Estado actual	En revisión	Ticket: 98441 ☆
Nuevo estado	Resuelta <b>Cambiar</b>	Estado: <span style="color: red;">■</span> En revisión
Causa	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span>↶</span> <span>↷</span> <b>I</b>x <span style="margin-left: 20px;">Párrafo</span> <span style="margin-left: 20px;">10pt</span> <span style="float: right;">⋮</span> </div>	Fecha: 20/07/2023 13:25
Observaciones	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; min-height: 40px;"> <p>P</p> </div>	Gestor gestor 1- Inspección S servicio 1
Envío de e-mail		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
Datos	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="background-color: yellow;">*Resolución motivada resuelta</span> <span style="margin-left: 20px;">Seleccionar archivo</span> Ninguno archivo selec.                 </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li><span style="color: red;">✂</span> Intervención</li> <li><span style="color: red;">📢</span> Comunicar</li> <li><span style="color: red;">👤</span> Cambiar estado</li> <li><span style="color: blue;">📎</span> Adjuntar archivo</li> </ul>
<div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Guardar</div> <div style="background-color: #666; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Cancelar</div> </div>		

**Comunicar** Únicamente en el supuesto de que proceda comunicar la denuncia a un tercero externo (p.ej. si detecta un hecho constitutivo de posible delito que deba elevarse a las autoridades competentes – Fiscalía, etc); el Gestor lo remitirá al Supergestor (si existiese) y, de prosperar la línea iniciada, éste lo trasladará al **Administrador de la entidad** que, en su caso y para seguir avanzando, lo pondrá en conocimiento de los vocales miembros del Comité (órgano responsable).



## Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil Seleccione  
Seleccione  
Supergestor

[Buscar](#) [Limpiar](#)

**Comunicación**

Gestores comunicados No contiene gestores comunicados

Observaciones

↶ ↷ *I*x Párrafo ▾ 10pt ▾ ...

P

[Guardar](#) [Cancelar](#)

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
ervicio 1

Prioridad: ■ Baja

---

[Intervención](#)

[Comunicar](#)

[Cambiar estado](#)

[Adjuntar archivo](#)

Para comunicar una denuncia primero hay que seleccionar el rol al que se desea comunicar:

## Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil Supergestor  
Seleccione  
Supergestor

Nombre

Apellidos

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Para los usuarios del rol seleccionado se deben marcar las personas concretas a las que comunicar la denuncia:



### Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil

Nombre

Apellidos

---

**Seleccione gestores (2 encontrados)**

Nombre	E-mail	Perfiles
<input checked="" type="checkbox"/> supergestorIT1	supergestorIT1@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 1 Supergestor
<input checked="" type="checkbox"/> supergestorIT2	supergestorIT2@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 2 Supergestor

Y una vez seleccionadas, se pulsa en “Guardar”:

**Comunicación**

**Gestores comunicados**

Nombre	E-mail	Perfiles	
supergestorIT1	supergestorIT1@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 1 Supergestor	✘
supergestorIT2	supergestorIT2@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 2 Supergestor	✘

**Observaciones**

**Nuevo estado**

A las personas designadas les llegará un correo electrónico avisando de esta circunstancia:

Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396

Se le ha comunicado una nueva denuncia

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayudemos a proteger el Medio Ambiente.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es Ud. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

### 3.5 CIERRE DE LA DENUNCIA

Una vez que la denuncia ha sido gestionada y comunicada a todos los niveles supervisores, tras el acuerdo del Comité el Administrador de entidad la pasará a estado “Resuelta” (por



ejemplo, si se desestima elevar a Fiscalía) o **“Comunicada a autoridades”** (se da traslado a la autoridad o autoridades competentes). En ambos casos, se debe adjuntar el informe motivado que podrá ser consultado por el informante.

### Cambiar estado de denuncia

**Cambio de estado**

Estado actual	Evaluación final
Nuevo estado	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">                 Seleccione                  Seleccione                  Resuelta                  Comunicada a las autoridades             </div>
Causa	
Observaciones	

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: Evaluación final

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
ervicio 1

Prioridad: Baja

Cambiar estado

Guardar
Cancelar

Si fuera necesaria la comunicación a autoridades externas, el sistema solicitará la resolución motivada que se debe anexar a la denuncia y la descripción de la autoridad o autoridades externas a las que se comunica. Esta información podrá ser consultada por el informante.

Por otro lado, se podrá indicar cualquier otra información que se realice por parte del comité como, por ejemplo, si se ha comunicado al denunciado, al informante, etc. Esta información no será visible por el informante.

**Datos**

**\*Resolución motivada comunicación autoridades** Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

**\*Entidad/es a la/s que se comunica**

↶ ↷ *I* Párrafo 10pt **B** *I* U ☰ ☷ ☰ ☷ ⋮

P

**Otras acciones (No visible por el informante)**

↶ ↷ *I* Párrafo 10pt **B** *I* U ☰ ☷ ☰ ☷

☰ ☷ ☰ ☷ 🔗 📄 🗑️ {} 📄 A 🖋️ ABC 🖨️ 🔄

P

Guardar
Cancelar



# 4 CICLO DE DENUNCIA SIN ADMINISTRADOR DE ENTIDAD

Ciclo completo de una denuncia para las entidades que no disponen de administrador de entidad, es decir, que puedan las denuncias son gestionadas directamente por la entidad que las recibe

## 4.1 CREACIÓN DE DENUNCIA

El informante podrá crear denuncias desde un formulario habilitado para tal efecto, que estará disponible en la página:

<https://denuncias-nombrentidad.xperta.es/denuncias/crear>

Las tipologías de denuncia que podrá seleccionar el informante son las siguientes:

En caso necesario, la tipología podrá ser editada posteriormente por los tramitadores de la entidad en el proceso de tramitación de la denuncia.



Además de especificar los diferentes campos de texto de la denuncia, el informante podrá adjuntar documentación a la misma y grabar una locución de voz (que se almacena con efecto distorsionado, para proteger su identidad). Así mismo, se permite rellenar todos los campos del formulario mediante transcripción a texto de la voz del informante.

En el momento de crear la denuncia, al informante, siempre y cuando informe de su dirección de correo electrónico, se le enviará un correo con la información de la denuncia.

denuncias-@xperta.es  
para mí

Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396

Fecha de creación: 30/06/2023 8:23:00  
Usuario: -  
Tipología: Infracciones administrativas graves o muy graves  
Asunto: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit  
Descripción:  
Phasellus vitae gravida mauris. Nulla posuere, est non sodales porta, neque dolor tristique justo, a interdum augue sapien sed turpis

Describe en detalle su denuncia:  
Phasellus vitae gravida mauris. Nulla posuere, est non sodales porta, neque dolor tristique justo, a interdum augue sapien sed turpis

¿Cuándo se produjeron los hechos?: 07/06/2023 00:00

¿Quién o quiénes son los denunciados?:  
Integer interdum ut urna id volutpat

¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?:

¿Cómo está involucrado?:

¿Ha comunicado los hechos a otras personas u organismos?. En su caso, ¿a quién?:

Documentación complementaria:

¿Requiere su denuncia acción inmediata por existir riesgo para su persona o para terceros?: No

Completar denuncia mediante grabación de voz:

Motivo de inadmisión:

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayúdeme a proteger el Medio Ambiente.  
Este mensaje es dirigido exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es usted el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida.

Sistema interno de información

En todo caso, al informante se le facilita un código de seguimiento que se mostrará en pantalla. En el caso de que los informantes no proporcionen su correo electrónico, estos deberán entrar periódicamente en el canal interno de información (en “Seguimiento”) e introducir el código de seguimiento asociado a la denuncia para poder conocer el estado de la misma y/o, en su caso, interactuar con los Gestores (p.ej. respondiendo a solicitudes de información adicional que se formulen por parte de estos).



Para acceder y llevar un seguimiento de su denuncia, debe acceder a la [página de seguimiento](#) y proporcionar el siguiente código:

A669FE15CC3DF17139717823C6DA73A99E43EA10138210C6BCFF88D0AC13C2B7

**ADVERTENCIA:** Por motivos de seguridad se muestra sólo una vez este código, cópielo en un sitio seguro. Si cierra esta ventana no podrá acceder al mismo. Sólo podrá conocer el seguimiento de su comunicación entrando periódicamente en la web informada.

### Justificante

Descargar

#### Datos Denuncia

Ticket	17675
Estado	<span style="color: orange;">■</span> Registrada
Fecha y Hora	24/07/2023 9:13:00
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Falta de respetos constantes
Describe en detalle su denuncia	lorem ipsum
¿Cuándo se produjeron los hechos?	13/07/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Responsable de RRHH

La página donde el informante podrá realizar el seguimiento de la denuncia a través del código de seguimiento será la siguiente:

**<https://denuncias-nombrentidad.xperta.es/denuncias/seguimiento>**

En esta página podrá introducir el código de seguimiento y pulsar en “Acceder” para ver el detalle de la denuncia.

### Seguimiento denuncia

#### Seguimiento denuncia

Código de seguimiento

**Acceder**

Los informantes que proporcionen su correo electrónico recibirán un aviso cuando se produzca algún cambio asociado a su caso que requiera de su atención. Este aviso nunca contendrá datos personales, etc, sino una referencia a que se ha producido un evento y que se puede conocer su alcance entrando en la página de seguimiento de la denuncia.

## 4.2 RECEPCIÓN Y REVISIÓN (SUPERGESTOR)

Una vez formulada la denuncia por el informante, el SuperGestor (si existiese o, en su defecto, el rol Gestor) recibirá una comunicación por medio de correo electrónico informándole de esta circunstancia

En ese momento el SuperGestor podrá entrar en el sistema, visualizar la denuncia y acogerla para poder asignarla a un Gestor que se hará cargo de esa denuncia.



### Detalles de la denuncia

Descargar

Denuncia		Resumen
Workflow	Completo	Ticket: 84070 <span style="float: right;">☆</span>
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves	Estado: <span style="color: yellow;">■</span> Pendiente de asignación
Asunto	Denuncias sin AE	Fecha: 26/09/2023 16:12
Descripción	Prueba	Gestor sin asignar
Observaciones		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
Describe en detalle su denuncia	Prueba	<div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; display: inline-block;"> <span style="font-size: 2em;">}</span> Acoger                 </div>
¿Cuándo se produjeron los hechos?	07/09/2023 00:00	
¿Quién o quiénes son los	Prueba	

Quando se accede al detalle de una denuncia, los usuarios gestores podrán visualizar una sección de “Informante”, en la cual se mostrará “Anónimo” si el informante reportó la denuncia de forma anónima. Si informó solo su correo electrónico se especificaría el literal “Email”, y si informara de otros datos personales se mostraría tal y como se observa en la siguiente imagen (Entre paréntesis nos mostraría que campos tiene alimentados, pero en ningún caso mostrará el valor):

### Detalles de la denuncia

#### Informante

Email y datos personales (Nombre,Apellidos).

#### Denuncia

Workflow	Completo
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves

En el formulario de alta de la denuncia se ha incorporado un campo denominado “Conflicto de intereses” donde el informante podrá indicar lo que considere (p.ej. la/s persona/s relacionadas con el caso denunciado). Esta información se podrá visualizar en la parte de gestión de la denuncia y se debe tener en cuenta dicha información para no asignarla o comunicarla a las personas indicadas por el informante.

Conflicto de intereses ?

↶ ↷ I<sub>x</sub>
Párrafo ▼
10pt ▼
**B** *I* U
☰ ▼
☰ ▼
☰ ☰

?

#### Descripción

Indique si su denuncia pudiera estar afectada por conflictos de intereses relacionados con personal de la entidad y, en su caso, con quien o quienes

P

En este punto, el usuario podrá realizar las siguientes acciones:

### **Acoger**

En el momento que se acoge ya cambiará de estado a “Asignada”, pudiendo continuar con el proceso normal de asignación a un gestor para proceder a su estudio.



## El gestor

En caso de que el SuperGestor considere que la denuncia debe seguir el trámite de revisión y gestión, será necesario asignarlo al Gestor que se hará cargo de esa denuncia.

**Detalles de la denuncia**
Descargar

Denuncia	
Workflow	Completo
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Denuncias sin AE
Descripción	Prueba
<b>Observaciones</b>	
Describe en detalle su denuncia	Prueba
¿Cuándo se produjeron los hechos?	07/09/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Prueba
¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?	

**Resumen**

Ticket: 84070 ☆

Estado: ■ Asignada

Fecha: 26/09/2023 16:12

Gestor supergestor Inspección Servicio 1

Prioridad: ■ Baja

Asignar

Cambiar estado

## Asignar

Permitirá asignar la denuncia al Gestor.

Es necesario en este punto, recordar que en todo momento debe protegerse la identidad del informante. Para ello, si el informante aportara sus datos personales en la documentación aportada (p.ej. en un fichero PDF) o en el contenido de los campos de texto, el primer nivel de gestión deberá eliminar o enmascarar dichos datos (p.ej. incorporando otro fichero PDF con los datos personales tachados).

**Asignar gestor**
Resumen

**Encontrar gestor**

Gestor:

E-mail:

Perfil: 

Seleccione  
 Seleccione  
 Gestor - Inspección Servicio 1

**Asignación**

Motivo:

**Asignar**

Para asignar la denuncia será necesario seleccionar el perfil, pulsar en “Buscar” y seleccionar el usuario. Una vez seleccionado, se pulsará en “Guardar”.

A la hora de seleccionar el perfil, el sistema propondrá los distintos Gestores existentes en la organización.

Por último será necesario seleccionar el usuario concreto en caso de existir más de uno.



**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ Asignada

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
ervicio 1

Prioridad: ■ Baja

Seleccione gestor (2 encontrados)

Nombre	E-mail	Perfil
<input checked="" type="radio"/> gestor 1- Inspección Servicio 1	gestorIT1-1@sgad.xperta.es	Gestor - Inspección Servicio 1 Gestor
<input type="radio"/> gestor 2- Inspección Servicio 1	gestorIT1-2@sgad.xperta.es	Gestor - Inspección Servicio 1 Gestor

Asignación

## Cambiar estado

**Cambiar estado de denuncia**

**Cambio de estado**

Estado actual

Nuevo estado

Causa

Observaciones

**Resumen**

Ticket: 61768 ☆

Estado: ■ Asignada

Fecha: 27/09/2023 10:19

Gestor supergestor Inspección  
n Servicio 1

Prioridad: ■ Baja

En este punto la denuncia podrá pasar a dos estados:

- **No admitida a trámite:** si no cumple con los criterios marcados. Solicitará el motivo. Además, se requerirá el documento con la resolución motivada. El documento se generará fuera de la herramienta y se adjuntará para información del informante.
- **En revisión:** Si el Supergestor entiende que esta denuncia puede ser gestionada por él mismo sin necesidad de asignarla a un gestor específico.

### 4.3 RECEPCIÓN Y REVISIÓN (GESTOR)

Una vez asignada la denuncia, el Gestor recibirá un correo electrónico avisándole de este evento:



**Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396**

**Se le ha asignado una denuncia del Sistema interno de información**

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayudenos a proteger el Medio Ambiente.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es vd. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Sistema interno de información

En ese momento podrá entrar en el sistema, visualizar la denuncia y realizar una serie de acciones sobre ella.

En un primer momento, si la denuncia se encuentra en estado “Asignada”, debe cambiarla de estado a “En revisión” para poder trabajar con la denuncia.

La denuncia se visualiza en la página inicial que se muestra al usuario:

The screenshot shows a dashboard with a header 'Tablero Denuncias'. Below the header, there is a summary: 'Tiene 6 denuncias asignadas (Mostrando 5 Últimas Ver todas)'. A table lists two tickets:

Pr.	Ticket	Fecha	F. Última Actividad	Asunto	Estado	Gestor	☆
Baja	98441	20/07/2023	20/07/2023	Acoso laboral de un compañero	En revisión	gestor 1- Inspección Servicio 1	☆
Baja	36642	20/07/2023	20/07/2023	Acoso a una compañera	Pendiente evaluación final	gestor 1- Inspección	☆

On the right, the 'Actividad reciente' sidebar shows:

- Denuncias asignadas a gestor 1- Inspección Servicio 1: 6
- Denuncias asignadas al grupo de gestor 1- Inspección Servicio 1: 0
- Total denuncias finalizadas de : gestor 1- Inspección Servicio 1: 6
- Últimas acciones: Comunicar Acoso a un compañero del departamento [87407]

Accediendo a una denuncia, las acciones a realizar sobre ella se encuentran a la derecha:

The screenshot shows the 'Detalles de la denuncia' page with a 'Descargar' button. The main content is a form with the following fields:

<b>Denuncia</b>	
Workflow	Completo_002
Tipología	Infracciones administrativas graves o muy graves
Asunto	Falta de respetos constantes
Descripción	lorem ipsum
Observaciones	
Describe en detalle su denuncia	lorem ipsum
¿Cuándo se produjeron los hechos?	13/07/2023 00:00
¿Quién o quiénes son los denunciados?	Responsable de RRHH
¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?	
¿Cómo está involucrado?	

On the right, the 'Resumen' sidebar shows:

- Ticket: 17675 ☆
- Estado: En revisión
- Fecha: 24/07/2023 09:13
- Gestor gestor 1- Inspección Servicio 1
- Prioridad: Baja

Below the summary is an 'Acción' menu with the following options:

- Acción
- Comunicar
- Cambiar estado
- Adjuntar archivo

**Acción**

Se podrán introducir manual tareas o acciones realizadas sobre la denuncia, indicando la fecha asociada a las mismas.



**Acción**

Detalle tareas

← → *I* x Párrafo 10pt **B I U** ☰ ☷ ⋮

Observaciones

Tiempo (HH:mm)

**Guardar** **Cancelar**

### Adjuntar archivo

Permite asociar documentación al expediente.

**Subir fichero**

Fichero

Fichero  Ninguno archivo selec.

Descripción

**Guardar** **Cancelar**

### Cambiar estado

**Cambiar estado de denuncia**

**Cambio de estado**

Estado actual: En revisión

Nuevo estado: **Seleccione**

Causa: **Seleccione**  
 Pendiente de información  
 No admitida a trámite  
 Resuelta

Observaciones

**Guardar** **Cancelar**

**Resumen**

Ticket: 17675 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 24/07/2023 09:13

Gestor gestor 1- Inspección S  
 erviceio 1

Prioridad: ■ Baja

Acción

Comunicar

**Cambiar estado**

Adjuntar archivo

En este punto la denuncia se podrá pasar a 3 estados:

- **Pendiente de información:** en caso de ser necesario recabar más información del informante, se cambiará, por parte del Gestor a este estado.



## Cambiar estado de denuncia

### Cambio de estado

Estado actual	En revisión
Nuevo estado	Pendiente de información <span style="background-color: #007bff; color: white; padding: 2px 5px; border-radius: 3px;">Cambiar</span>

**Causa** ?

↶ ↷ *I*

Párrafo v

10pt v

⋮

P ✍

**Observaciones**

### Resumen

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
servicio 1

Prioridad: ■ Baja

---

✂ Intervención

✉ Comunicar

🔄 Cambiar estado

📎 Adjuntar archivo

### Envío de e-mail

En este estado también estarán disponibles las conversaciones con el informante para poder solicitar más información. Es importante destacar que el informante podrá comunicarse con los gestores e, internamente se podrá comunicar cualquier información o documentación. Para ello se debe hacer uso de las comunicaciones. Toda la información que se le quiera transmitir al informante tiene que hacerse por esta vía, ya que el informante no tiene acceso al histórico de acciones de la denuncia:

### Conversaciones +

<span style="color: #007bff;">+</span> 00 - Registrada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--	-----
<span style="color: #007bff;">+</span> 00 - Asignada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--	-----
<span style="color: #007bff;">-</span> 01 - En revisión	20/07/2023 14:14:35 - --/--/---- --:--:--	gestor 1- Inspección Servicio 1

gestor 1- Inspección Servicio 1 Buenos días, es necesario que nos remite un informe detallado con los responsables implicados

20/07/2023 14:14

@

Enviar

- No admitida a trámite:** especificando el motivo si no entra dentro de los criterios marcados. Solicitará el motivo. Además, se requerirá el documento con la resolución motivada. El documento se generará fuera de la herramienta y se adjuntará para información del informante.

### Datos

*Motivo de inadmisión	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">Seleccione</span> <span style="margin-left: auto; font-size: 0.8em;">v</span> </div>
*Resolución motivada inadmisión	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; display: flex; align-items: center;"> <span style="font-size: 0.8em;">Seleccionar archivo</span> <span style="margin-left: 5px; font-size: 0.8em;">Ninguno archivo selec.</span> </div>

Guardar

Cancelar



- **Resuelta:** cuando se da por finalizada la denuncia sin tener implicaciones ni ser necesaria la comunicación a los responsables del sistema

En este caso el Gestor deberá anexar la resolución motivada, que podrá ser visualizada por el informante.

### Cambiar estado de denuncia

Cambio de estado		Resumen
Estado actual	En revisión	Ticket: 98441 ☆
Nuevo estado	Resuelta <b>Cambiar</b>	Estado: <span style="color: red;">■</span> En revisión
Causa	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span>↶</span> <span>↷</span> <span><i>I</i>x</span>   Párrafo ▾   10pt ▾   ...                 </div> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 100px; margin-top: 5px;"></div>	Fecha: 20/07/2023 13:25
Observaciones	<div style="border: 1px solid #ccc; height: 40px; margin-top: 5px;"></div>	Gestor gestor 1- Inspección S servicio 1
Envío de e-mail		Prioridad: <span style="color: green;">■</span> Baja
Datos	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <span style="background-color: yellow;">*Resolución motivada resuelta</span> <span style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px 5px;">Seleccionar archivo</span> Ninguno archivo selec.                 </div>	<div style="border-top: 1px dashed #ccc; padding-top: 5px;"> <span style="color: red;">✂</span> Intervención                 </div> <div style="border-top: 1px dashed #ccc; padding-top: 5px;"> <span style="color: red;">📢</span> Comunicar                 </div> <div style="border-top: 1px dashed #ccc; padding-top: 5px;"> <span style="color: red;">👤</span> Cambiar estado                 </div> <div style="border-top: 1px dashed #ccc; padding-top: 5px;"> <span style="color: blue;">📎</span> Adjuntar archivo                 </div>
<div style="display: flex; justify-content: flex-end; gap: 10px;"> <div style="background-color: #0056b3; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Guardar</div> <div style="background-color: #333; color: white; padding: 5px 15px; border-radius: 3px;">Cancelar</div> </div>		

**Comunicar** Únicamente en el supuesto de que proceda comunicar la denuncia a un tercero externo (p.ej. si detecta un hecho constitutivo de posible delito que deba elevarse a las autoridades competentes – Fiscalía, etc); el Gestor lo remitirá al Supergestor (si existiese) y, de prosperar la línea iniciada, éste lo trasladará al **Administrador de la entidad** que, en su caso y para seguir avanzando, lo pondrá en conocimiento de los vocales miembros del Comité (órgano responsable).



## Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil Seleccione  
Seleccione  
Supergestor

[Buscar](#) [Limpiar](#)

**Comunicación**

Gestores comunicados No contiene gestores comunicados

Observaciones

↶ ↷ Ix Párrafo 10pt ...

P

[Guardar](#) [Cancelar](#)

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: ■ En revisión

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
ervicio 1

Prioridad: ■ Baja

---

[Intervención](#)

[Comunicar](#)

[Cambiar estado](#)

[Adjuntar archivo](#)

Para comunicar una denuncia primero hay que seleccionar el rol al que se desea comunicar:

## Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil Supergestor  
Seleccione  
Supergestor

Nombre

Apellidos

[Buscar](#) [Limpiar](#)

Para los usuarios del rol seleccionado se deben marcar las personas concretas a las que comunicar la denuncia:



### Comunicar denuncia a un grupo de Gestores

**Encontrar gestor**

Gestor

E-mail

Perfil

Nombre

Apellidos

---

**Seleccione gestores (2 encontrados)**

Nombre	E-mail	Perfiles
<input checked="" type="checkbox"/> supergestorIT1	supergestorIT1@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 1 Supergestor
<input checked="" type="checkbox"/> supergestorIT2	supergestorIT2@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 2 Supergestor

Y una vez seleccionadas, se pulsa en “Guardar”:

**Comunicación**

**Gestores comunicados**

Nombre	E-mail	Perfiles	
supergestorIT1	supergestorIT1@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 1 Supergestor	✘
supergestorIT2	supergestorIT2@sgad.xperfa.es	Supergestor IT 2 Supergestor	✘

**Observaciones**

**Nuevo estado**

A las personas designadas les llegará un correo electrónico avisando de esta circunstancia:

Acuse de recibo de apertura de denuncia: 83396

Se le ha comunicado una nueva denuncia

Puede hacer el seguimiento de la denuncia a través del siguiente enlace: [Seguimiento denuncia](#).

Acceda a la herramienta de [canal de denuncias](#).

Antes de imprimir este e-mail, valore si es realmente necesario. Ayudemos a proteger el Medio Ambiente.

Este mensaje se dirige exclusivamente a su destinatario y puede contener información privilegiada o confidencial. Si no es Ud. el destinatario indicado, queda notificado de que la utilización, divulgación y/o copia sin autorización está prohibida en virtud de la legislación vigente. Si ha recibido este mensaje por error, le rogamos que nos lo comunique inmediatamente por esta misma vía y proceda a su destrucción.

Sistema Interno de Información  
Ministerio del Interior  
<http://www.mtin.es>

## 4.4 CIERRE DE LA DENUNCIA

Una vez que la denuncia ha sido gestionada y comunicada a todos los niveles supervisores, tras el acuerdo del Comité el Administrador de entidad la pasará a estado “Resuelta” (por



ejemplo, si se desestima elevar a Fiscalía) o **“Comunicada a autoridades”** (se da traslado a la autoridad o autoridades competentes). En ambos casos, se debe adjuntar el informe motivado que podrá ser consultado por el informante.

### Cambiar estado de denuncia

**Cambio de estado**

Estado actual	Evaluación final
Nuevo estado	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;">                 Seleccione                  Seleccione                  Resuelta                  Comunicada a las autoridades             </div>
Causa	
Observaciones	

**Resumen**

Ticket: 98441 ☆

Estado: Evaluación final

Fecha: 20/07/2023 13:25

Gestor gestor 1- Inspección S  
servicio 1

Prioridad: Baja

Cambiar estado

Guardar
Cancelar

Si fuera necesaria la comunicación a autoridades externas, el sistema solicitará la resolución motivada que se debe anexar a la denuncia y la descripción de la autoridad o autoridades externas a las que se comunica. Esta información podrá ser consultada por el informante.

Por otro lado, se podrá indicar cualquier otra información que se realice por parte del comité como, por ejemplo, si se ha comunicado al denunciado, al informante, etc. Esta información no será visible por el informante.

**Datos**

**\*Resolución motivada comunicación autoridades** Seleccionar archivo Ninguno archivo selec.

**\*Entidad/es a la/s que se comunica**

← → *I* Párrafo 10pt **B I U** ☰ ☷ ☰ ☷ ⋮

P

**Otras acciones (No visible por el informante)**

← → *I* Párrafo 10pt **B I U** ☰ ☷ ☰ ☷ ⋮

☰ ☷ ☰ ☷ 🔗 📄 🗑️ {;} 📄 A 🖋️ ABC 🖨️ 🔄

P

Guardar
Cancelar



# 5 CONVERSACIONES

La manera de comunicarse con el informante, incluso siendo anónimo, es por medio de las conversaciones.

El informante deberá acceder a la página de seguimiento con el código generado en la creación de la denuncia para poder visualizar y enviar conversaciones.

Las conversaciones están activas en los siguientes estados de la denuncia:

- **Registrada** → Estado inicial con el que se crea la denuncia
- **Asignada** → Cuando se asigna a una inspección de servicio o a un SuperGestor
- **En revisión** → Cuando se asigna a un gestor para su inspección y tramitación
- **Pendiente de información** → Cuando el gestor pasa la denuncia a este estado a la espera de información por parte del informante.

En cualquiera de esos estados se dispondrá de una sección justo debajo de los datos de la denuncia.

**Conversaciones (visible para el informante)**

Al solicitar información adicional, no olvide indicar claramente al informante qué se le requiere, así como la fecha límite para su respuesta

+ 00 - Registrada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--
+ 00 - Asignada	--/--/---- --:--:-- --/--/---- --:--:--
- 01 - En revisión	28/09/2023 14:00:45 --/--/---- --:--:--

---

admin 28/09/2023 14:00 Solicitamos información complementaria

---

Escriba su mensaje...  **Enviar**

Como se podrá observar, las conversaciones se agrupan por “estado”, pudiendo visualizarlas pulsando sobre el estado.

Para comenzar una nueva conversación hay que escribir y pulsar en enviar. Si se desea adjuntar algún fichero es necesario pulsar en el icono y pulsar en enviar.





## 6 ANONIMIZACIÓN, SUPRESIÓN Y EXPORTACIÓN

Xperta implementa ciertas operaciones para asistir al cumplimiento de las necesidades de anonimización y supresión de las denuncias. Con estas operaciones se podrá anonimizar el contenido completo de la denuncia, exportarla para trasladarla a otro sistema u organismo y si se requiere suprimirla completamente del sistema. De este modo podemos asegurar la anonimización del denunciante y cumplir con los requerimientos de permanencia que sean necesarios.

La operación de anonimización es la más compleja y la que ofrece más posibilidades (tanto para la operación que realiza Xperta como para la anonimización manual que se puede realizar en la aplicación), pasaremos ahora a detallar cada una de estas operaciones.

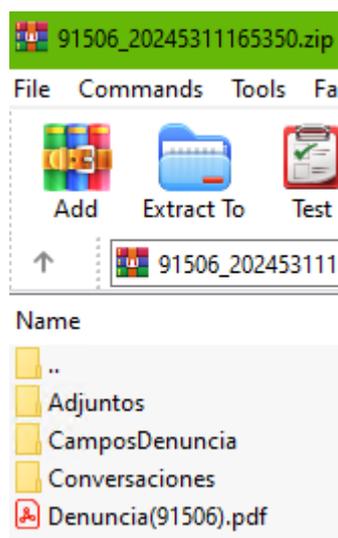


### 6.1 EXPORTACIÓN

La exportación genera un fichero zip con todos los ficheros necesarios de la denuncia para poder trasladarla a otro sistema o para cualquier otra necesidad que se requiera.

Al pulsar en el botón de “Exportar” nos generará un pdf con la información de la denuncia (el mismo que cuando se pulsa en “Descargar”) y nos organizará por carpetas los adjuntos que se han incluido en la denuncia. Quedando el fichero zip exportado con el siguiente contenido:

- Pdf denuncia. Informe con la información que se muestra en la ficha de detalle de la denuncia en formato pdf.
- Campos Denuncia. Carpeta que contendrá los ficheros asignados a la denuncia mediante los campos de tipo fichero de la misma.
- Adjuntos. Carpeta que contendrá los ficheros asignados a la denuncia mediante la acción “adjuntar archivo” en la denuncia.
- Conversaciones. Carpeta que contendrá los ficheros asignados a la denuncia a través de las conversaciones.

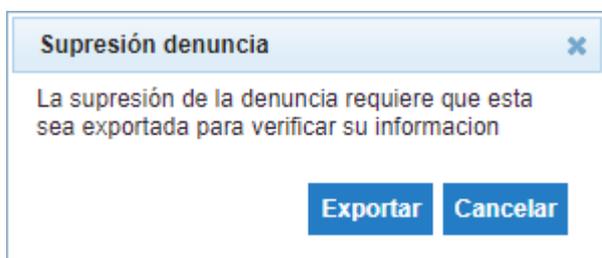


La operación de exportación será necesaria obligatoriamente para poder realizar la supresión.

## 6.2 SUPRESIÓN

Mediante esta acción se procede al borrado físico de la denuncia y toda la información asociada a la misma ya sean documentos, imágenes, audios etc...

Al pulsar en el botón para realizar la supresión, nos solicitará obligatoriamente que realicemos una exportación, ya que la pérdida de datos será completamente irreversible, ya que la denuncia y todas las referencias a la misma desaparecen íntegramente del sistema.



Después de realizar la exportación, nos presenta el siguiente diálogo de confirmación:



**Supresión denuncia** ✕

**IMPORTANTE:** Confirme que la información exportada es correcta antes de proceder a la supresión de la denuncia.

El proceso de supresión es **irreversible** por lo que una vez confirmado **NO** podrán deshacerse los cambios realizados.

Introduzca el ticket de la denuncia para proceder a la supresión

**Suprimir** **Cancelar**

Donde nos informa de que la operación es irreversible y por tanto comprobemos que la exportación es correcta y completa y nos pide que introduzcamos el número de Ticket de la denuncia para confirmar su supresión.

Una vez ejecutada esta acción el sistema nos devolverá al listado de denuncias.

### 6.3 ANONIMIZACIÓN

Como indicábamos al principio del documento, la operación de Anonimización es la operación que más posibilidades ofrece, ya que tendríamos principalmente dos modos de hacerla (que no son excluyentes), hacerla de forma manual (con ayuda de la anonimización que ofrece Xperta con la operación de Anonimización) editando y modificando los datos de la denuncia o bien, haciendo que Xperta anonimice todos los datos que se quieran de forma completa.

Pero ¿Qué es la anonimización? El proceso de anonimización consistirá en hacer las modificaciones/transformaciones necesarias sobre la denuncia a anonimizar para que los datos “sensibles” no sean interpretables o conocidos.

De forma que, si por ejemplo el denunciante nos ha escrito en la descripción algún dato que es sensible y se podría identificar al denunciante con dicha información, por lo que tendríamos que anonimizarlo. Si lo hiciéramos de forma manual (editando la denuncia), podríamos anonimizar únicamente las palabras o párrafos sensibles de la descripción de la denuncia, dejando el resto de información relevante y contextual sin modificar. Mientras que, si la operación la realiza Xperta, al no poder discernir la información relevante de la que no, anonimizaría todo el campo, perdiendo de este modo toda la información que ahí se incluye.



Es debido a este motivo, que la anonimización puede ser realizada manualmente o mediante el proceso de Xperta y dentro del proceso de Xperta nos permite varias opciones para que podamos afinar la operación todo lo posible.

Para poder realizar la anonimización manual, utilizaremos las acciones habituales que ofrece Xperta para editar datos. Pudiendo retirar ficheros adjuntos del histórico, editando la información de la denuncia, editando mensajes de conversación y sustituyendo ficheros, etc...

a anonimizar.

A continuación, se indica que “elementos” de la denuncia deben ser tenidos en cuenta para garantizar la anonimización completa de la misma. Esta información es:

- **Usuario.** Para realizar esta anonimización Xperta nos asociaría el usuario de denunciante genérico (el utilizado cuando el denunciante reporta la denuncia anónimamente). Esta operación no se puede realizar de forma manual.
- **Asunto.** Esta información deberá ser alterada de forma que no sea posible determinar ningún dato sensible.
- **Descripción.** Esta información deberá ser alterada de forma que no sea posible determinar ningún dato sensible.
- **Observaciones.** Esta información deberá ser alterada de forma que no sea posible determinar ningún dato sensible.
- **Datos de la denuncia.** Esta información deberá ser alterada de forma que no sea posible determinar ningún dato sensible. En el caso de los datos de tipo fichero el usuario podría tener que eliminar el fichero correspondiente por si hubiese contenido que no garantizase el anonimato de la denuncia.
- **Conversaciones.** En el caso de existir conversaciones se deberá modificar una a una cada entrada existente garantizando el anonimato de la denuncia. En el caso de existir documentación adjunta deberá ser eliminada.
- **Histórico.** El usuario por cada entrada en este apartado deberá realizar la anonimización del mismo. Las cuales se pueden hacer editando la acción del histórico a excepción de la edición de la denuncia, que no se podrá realizar de forma manual.
- **Ficheros adjuntos.** En el caso de que exista documentación adjunta que comprometa el anonimato deberá ser eliminada. Esta eliminación manual se realiza eliminando la entrada del histórico.

La información que no se pueda anonimizar manualmente (o que se decida no optar por anonimizarla manualmente) se podrá anonimizar con el proceso de anonimización de Xperta que detallamos a continuación.

### 6.3.2 Proceso de anonimización

Xperta ofrece una operación de anonimización automática, que anonimiza íntegramente todos los campos relevantes y nos ofrece opciones para saber que queremos que nos anonimice Xperta en cada ocasión.

Al pulsar en el botón de la operación se nos muestra el siguiente diálogo.



✕
**Anonimización denuncia**

La anonimización de denuncias es un proceso irreversible por lo que una vez lanzado NO se podrá recuperar la información anonimizada

Información a anonimizar:

**Todo**  
 Usuario  
 Asunto  
 Descripción  
 Observaciones  
 **Datos**  
 Describa en detalle su denuncia  
 ¿Cuándo se produjeron los hechos?  
 ¿Quién o quiénes son los denunciados?  
 ¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?  
 ¿Cómo está involucrado?  
 ¿Ha comunicado los hechos a otras personas u organismos?. En su caso, ¿a quién?  
 Motivo de inadmisión  
 Plazo para aportar información solicitada  
 Entidad/es a la/s que se comunica  
 Otras acciones (No visible por el informante)  
 Conflicto de intereses  
 Historico  
 Conversaciones

Adjuntos a anonimizar

Campos de tipo fichero de la denuncia  
 Adjuntos de la denuncia  
 Adjuntos de las conversaciones

Introduzca el ticket de la denuncia para proceder a la anonimización

Ticket...

En dicho diálogo, nos avisa de que la operación es irreversible y la información anonimizada no se podrá recuperar, además, se nos muestra una lista de casillas de verificación donde hay dos que se encuentran marcadas de antemano: Usuario y Asunto.

En la primera sección nos muestra la información a anonimizar que no son ficheros o adjuntos y podemos ir eligiendo que datos queremos anonimizar, vamos a ir viéndolos uno por uno:

- **Usuario.** Xperta sustituirá el usuario asociado a la denuncia (al denunciante) por el denunciante genérico configuración en la aplicación.
- **Asunto, descripción y observaciones:** El texto aquí recogido será modificado aleatoriamente por un diccionario de palabras previamente configurado.
- **Datos:** Son los datos de los campos adicionales de la denuncia, podemos elegirlos todos o elegir sólo los que nos interese anonimizar en un momento concreto. Dependiendo del tipo de campo (texto, fecha, numérico,...) se utilizará un algoritmo y otro de anonimización.



- **Histórico:** Por cada uno de los elementos del histórico (incluido el de edición de denuncia pero no los relativos a subidas de fichero) se pasará un proceso de anonimizar para aleatorizar la información de forma análoga a como se hacía con los datos. Se anonimizan todas las entradas del histórico pertinentes, no se puede elegir cuales sí o cuáles no.
- **Conversaciones:** El texto asociado a los diferentes mensajes de la conversación será aleatorizado mediante un diccionario previamente configurado. En el caso de tener algún documento adjunto alguno de los mensajes este será eliminado. En este caso la anonimización de las conversaciones es completa no existiendo posibilidad de elegir que mensajes de la conversación anonimizar.

Después, se nos ofrece una sección similar para poder anonimizar los ficheros. La anonimización de ficheros no gestiona el contenido de los mismos, Xperta retirará los documentos que estén asociados en cada uno de los casos, perdiéndolos. Posteriormente se podrá subir una versión de dichos documentos (si se descargaron o exportaron previamente) que se haya anonimización de forma manual si así se requiere.

Nos ofrece 3 categorías de ficheros a anonimizar:

- **Campos de tipo fichero de la denuncia:** Hace referencia a los campos personalizados asociados a la denuncia de tipo fichero. Xperta retirará el documento del campo.
- **Adjuntos de la denuncia:** Son los ficheros adjuntados desde la gestión de la denuncia en Xperta que están reflejados en el histórico. Xperta retirará los archivos adjuntados de este modo.
- **Adjuntos de las conversaciones:** Se refiere a los adjuntos que se hayan añadido en las conversaciones, todos los adjuntos que estén en los mensajes de las conversaciones se retirarán. No obstante, los mensajes que acompañaban esos adjuntos no se modificarán en modo alguno.

Finalmente, nos solicita incluir el ticket de la denuncia a anonimizar para realizar el proceso, una vez finalizado, nos recargará la página con los cambios asociados.

Esta operación se puede realizar varias veces sin inconvenientes, bien se podría anonimizar el usuario y el asunto en un primer luego y más tarde elegir opciones de diferentes de anonimización, dependiendo de las necesidades que tengáis en cada caso y en cada momento.



**Anonimización denuncia** ✕

La anonimización de denuncias es un proceso irreversible por lo que una vez lanzado NO se podrá recuperar la información anonimizada

Información a anonimizar:

- Todo**
- Usuario
- Asunto
- Descripción
- Observaciones
- Datos**
  - Describa en detalle su denuncia
  - ¿Cuándo se produjeron los hechos?
  - ¿Quién o quiénes son los denunciados?
  - ¿Actúa en nombre propio o en representación de terceros?
  - ¿Cómo está involucrado?
  - ¿Ha comunicado los hechos a otras personas u organismos?. En su caso, ¿a quién?
  - Motivo de inadmisión
  - Plazo para aportar información solicitada
  - Entidad/es a la/s que se comunica
  - Otras acciones (No visible por el informante)
  - Conflicto de intereses
- Historico
- Conversaciones

Adjuntos a anonimizar

- Campos de tipo fichero de la denuncia
- Adjuntos de la denuncia
- Adjuntos de las conversaciones

Introduzca el ticket de la denuncia para proceder a la anonimización

Ticket...

**Anonimizar** **Cancelar**



# 7 GESTIÓN DE USUARIOS

## 7.1 CREACIÓN DE USUARIOS

El Administrador de usuarios podrá realizar las tareas de gestión accediendo a la sección:

[Tablero](#)
[Denuncias](#)
[Usuarios](#)
[Administración](#)
[+ Crear denuncia](#)

### Listado de usuarios

Usuario	Nombre a mostrar	Perfiles	Administrador	Inicio sesión	Acciones
admin	admin		Sí	Sí	
administrador	administrador		Sí	Sí	
administradorentidad	administradorentidad	<a href="#">Administrador de la entidad</a> <a href="#">Administrador de la entidad - Inspección Servicio 1</a> <a href="#">Administrador de la entidad - Inspección Servicio 2</a>	No	Sí	
comite1	comite1	<a href="#">Comité</a>	No	Sí	
comite2	comite2	<a href="#">Comité</a>	No	Sí	
denunciante@sgad.xperta.es	denunciante@sgad.xperta.es	<a href="#">Denunciante</a>	No	No	
gestor 1- Inspección Servicio 1	gestor 1- Inspección Servicio 1	<a href="#">Gestor - Inspección Servicio 1</a> <a href="#">Gestor</a>	No	Sí	
gestor 1- Inspección Servicio 2	gestor 1- Inspección Servicio 2	<a href="#">Gestor - Inspección Servicio 2</a> <a href="#">Gestor</a>	No	Sí	
gestor 2- Inspección Servicio 1	gestor 2- Inspección Servicio 1	<a href="#">Gestor - Inspección Servicio 1</a> <a href="#">Gestor</a>	No	Sí	
gestor 2- Inspección Servicio 2	gestor 2- Inspección Servicio 2	<a href="#">Gestor - Inspección Servicio 2</a> <a href="#">Gestor</a>	No	Sí	
pfernandez@asac.as	pfernandez@asac.as	<a href="#">Denunciante</a>	No	No	
supergestor Inspección Servicio 1	supergestor Inspección Servicio 1	<a href="#">Supergestor - Inspección Servicio 1</a> <a href="#">Supergestor</a>	No	Sí	
supergestor Inspección Servicio 2	supergestor Inspección Servicio 2	<a href="#">Supergestor- Inspección Servicio 2</a> <a href="#">Supergestor</a>	No	Sí	

Usuarios por página 
 Mostrando 1 - 13 de 13 Usuarios
 [« Anterior](#)
1
[Siguiente »](#)
 Ir a la página  / 1 [Ir](#)

[Crear usuario](#)
[Importar usuarios por .CSV](#)
[Generar Password](#)
[Caducar password](#)

En la parte inferior tendrá un botón para crear usuario.



## Nuevo usuario

Datos cuenta	
Nombre usuario	<input type="text"/>
Contraseña 	<input type="password"/>
Confirmación contraseña	<input type="password"/>
Debe cambiar la contraseña en el próximo inicio de sesión.	<input type="checkbox"/>
Habilitar doble factor de autenticación	Envío de código por email <span style="float:right">▼</span>
E-mail	<input type="text"/>
E-mail activo	<input checked="" type="checkbox"/>
Administrador	<input type="checkbox"/>
Puede iniciar sesión	<input checked="" type="checkbox"/>
Perfiles	Seleccione <span style="float:right">▼</span>

Guardar
Cancelar

En primer lugar, se deben rellenar los campos solicitados y marcar las opciones “Debe cambiar la contraseña en el próximo inicio de sesión” y “Puede iniciar sesión”, para que el usuario pueda autenticarse para acceder al sistema.

En la sección de “Perfiles” se seleccionarán los roles a los que pertenezca el usuario. Un usuario puede tener varios roles diferentes para ejecutar acciones de diferentes niveles dentro de la resolución de la denuncia.

Para asignar los roles a los usuarios hay que tener en cuenta las siguientes indicaciones:

- Si es un **Administrador de Entidad** debe seleccionar el rol “Administrador entidad” y todos los que comienzan por ese nombre (uno por cada Unidad Competente):

Administrador de la entidad 

Administrador de la entidad - Inspección Servicio 1 

Administrador de la entidad - Inspección Servicio 2 

- Si es un **Supergestor** de una Unidad Competente se debe seleccionar el rol “Supergestor” y el específico de su Unidad:

Supergestor - Inspección Servicio 1 

Supergestor 

- Si es un **Gestor** de una Unidad Competente se debe seleccionar el rol “Gestor” y el específico de su Unidad:

Gestor - Inspección Servicio 1 

Gestor 

- Si es un **miembro del comité** se debe seleccionar el rol “Comité”:

Comité 



## 7.2 GESTIÓN DE USUARIOS

En el listado de usuarios se podrán realizar diferentes acciones en relación a cada uno de ellos:

### Acciones



- Editar: para modificarlo.
- Clonar: para duplicarlo.
- Generar password: para que se le envíe un correo electrónico con una nueva contraseña.
- Caducar password: para quitar el acceso a un usuario.
- Eliminar: para eliminarlo de manera definitiva.