

GUIA DE USUARIO DEL CANAL DE DENUNCIAS YOURELINE



GRUPO **ARI**

Índice

Uso del canal Your e-line.....	3
Acceso al canal Your e-line.....	5
Tipos de denuncia	6
Seguimiento de la denuncia	10

Uso del canal Your e-line

A través del canal “Your e-line”, cualquier usuario, empleado o persona interesada de la organización puede denunciar posibles delitos o conductas irregulares observadas dentro de la misma con la seguridad de que sus denuncias serán totalmente confidenciales, pudiendo incluso realizarse anónimamente.

Así mismo, conforme a la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción, el canal podrá ser utilizado por:

- Aquellos partícipes y, administradores o personas pertenecientes al Órgano de Administración, incluidos los miembros no ejecutivos.
- Cualquier persona que trabaje para o bajo la supervisión y la dirección de contratistas, subcontratistas y proveedores.
- Voluntarios, becarios, trabajadores en periodos de formación remunerados o no.
- Informantes que comuniquen o revelen públicamente información sobre infracciones cometidas en el marco de una relación laboral o estatutaria ya finalizada.

Nuestros sistemas están adaptados a los requisitos de la norma ISO 27001 de Seguridad de la Información, la ISO 2000 de Gestión de Servicios TI, la ISO 9001 de Sistemas de Gestión de Calidad y la ISO 22301 de Sistema de Gestión de la Continuidad de Negocio, así como a la normativa en materia de protección de datos personales.

Ámbito de la comunicación o denuncia

El Canal está previsto para:

Informar sobre posibles conductas contrarias a la legalidad vigente, así como aquellas actuaciones que puedan suponer incumplimientos del código ético o de procedimientos internos de obligado cumplimiento o cualesquiera otras normas, políticas o procedimientos que estuvieran en vigor en la organización.

Las comunicaciones que pueden realizarse a través del canal deben referirse a:

- Cualquier ilícito o infracción que afecte al ámbito normativo o suponga una infracción del Derecho de la Unión Europea.
- Actos u omisiones que pudieran dar lugar a una infracción penal o administrativa grave.
- Infracciones sobre el Derecho laboral en materia de seguridad y salud en el trabajo.
- Incumplimiento grave de la normativa interna del grupo, en particular del Código Ético.

A modo de ejemplo, pueden ser denunciadas conductas contrarias a la legalidad vigente como las que se recogen a continuación:

- Infracciones en materia de salud y seguridad en el trabajo
- Intimidación, acoso y abuso, tanto verbal como físico
- Infracciones de la protección de datos personales
- Infracciones en las relaciones comerciales
- No abstenerse de hacer actuaciones cuando se presentan situaciones de conflicto entre el interés
- Sobornos, corrupción
- Infracciones respecto a la información sensible y confidencial
- Realización de operaciones con información privilegiada
- Vulneración de los derechos humanos
- Blanqueo de capitales
- Incumplimientos en la gestión ambiental

Las dudas, consultas o quejas acerca de su relación o situación laboral o profesional con la organización, en tanto en cuanto las mismas no supongan una vulneración –ya sea posible o efectiva- de la legalidad vigente o de la normativa interna de aplicación, deberán ser interpuestas a través de los cauces que la organización establezca al efecto.

Requisitos para remitir una denuncia

Las comunicaciones dirigidas al canal, para que sean tomadas en consideración y admitidas, deben cumplir los requisitos siguientes:

- ✓ Proporcionar toda la documentación disponible sobre la situación que se comunica, o indicios objetivos para obtener las pruebas, sin que se puedan emprender actuaciones fundamentadas solo en opiniones.
- ✓ Tener una certeza razonable de la información que se traslada, que debe tener especial transcendencia para la integridad de la organización.
- ✓ En cualquier caso, no se admitirán las comunicaciones que carezcan de fundamento o sean notoriamente falsas

La información que se facilite con la comunicación debe ser en todo caso veraz. Debe tenerse en cuenta que dicha información servirá de base para el inicio de un proceso de investigación interna que, en su caso, pudiera derivar en posibles investigaciones por parte de autoridades judiciales, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado o de organismos públicos y en la imposición de sanciones o medidas disciplinarias.

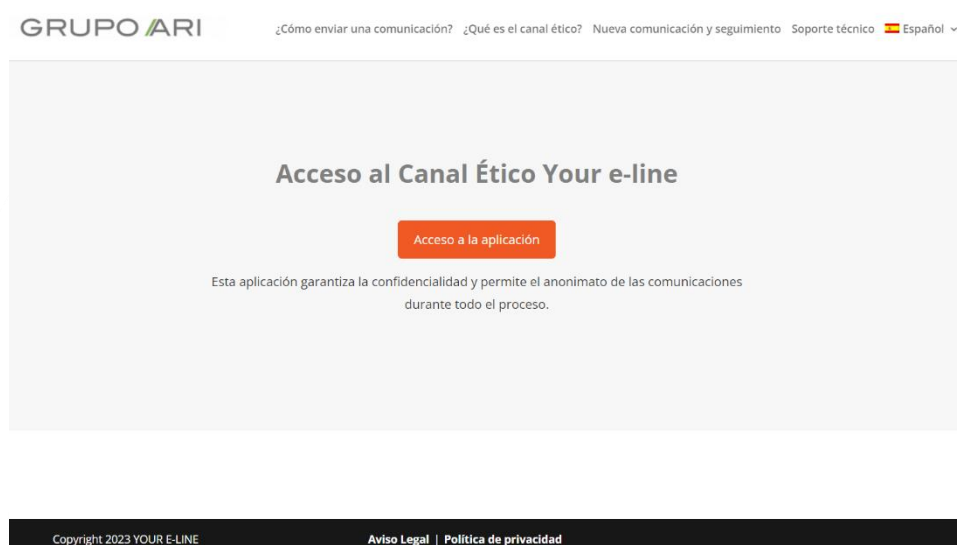
Las comunicaciones efectuadas de buena fe y conforme a los anteriores criterios no tendrán, en ningún caso, consecuencias negativas para el denunciante ni para los testigos que en su caso

comunique. Las comunicaciones que no se ajusten a los requisitos señalados, podrán ser archivadas.

Acceso al canal Your e-line

1. Página de inicio

Esta es la página de inicio que se encontrará el denunciante al acceder al Canal Ético Your e-line. A esta página se accederá navegando en Internet a través de cualquier dispositivo y navegador a través de <https://grupoari.yourelines.com/>



2. Acceso al canal sin dejar rastro de la dirección IP

El canal Your e-line permite el acceso al mismo garantizando totalmente el anonimato de la comunicación en el entorno digital (también de la dirección IP¹, que puede identificar a quien navega por internet), utilizando una red de anonimización.

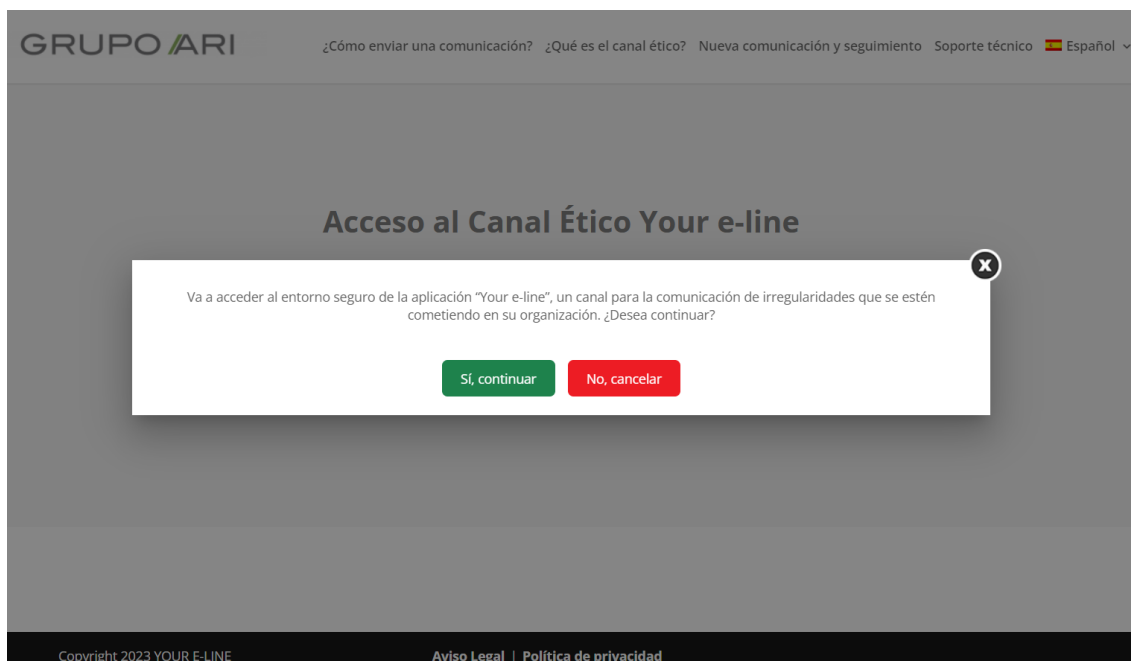
La herramienta más utilizada para navegar en internet sin dejar rastro de la dirección IP es la red TOR. Como cualquier otro navegador, para hacer uso de la herramienta TOR, hay que descargar el navegador desde la página correspondiente. En este enlace, puede ver un video tutorial sobre cómo descargar TOR.

A esta página del canal, habilitada para ser utilizada a través de TOR, se accede a través de <https://grupoari.yourelines.com/tor-page/>

¹ La dirección IP es un conjunto de números que identifica, de manera lógica y jerárquica, a una Interfaz en la red de un dispositivo que utilice el protocolo o, que corresponde al nivel de red del modelo TCP/IP.

Tipos de denuncia

Desde la página de inicio que se encontrará el denunciante al acceder al Canal, usando cualquier navegador de internet que no use una red de anonimización como es el caso de TOR, el usuario deberá acceder a la aplicación y confirmar que desea acceder al entorno seguro del canal para comenzar la denuncia.



Entorno seguro del canal Your e-line

El **entorno web de Your e-line está securizado a través de un certificado SSL**. Los certificados SSL crean un entorno seguro para los visitantes de páginas web, garantizando el cifrado de todos los datos entre el navegador y la web. Si un agente malicioso intentara interceptar el tráfico del canal, no podría leer la información. Esto permite proteger la información importante y confidencial que pueda alojarse en el entorno del canal e impedir que caigan en las manos equivocadas.

Los certificados SSL también permiten que las webs se autentifiquen. Al entrar en una web autenticada, los principales navegadores muestran un candado en la barra de direcciones. Algunos navegadores, como Chrome, muestran una etiqueta roja con el texto *“No segura”* cuando una web no tiene un certificado SSL. En este sentido, la Administración Pública, de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad y las recomendaciones emitidas al efecto por el Centro Criptológico Nacional, instala este tipo de certificados en la mayoría de sus entornos web. Por las razones anteriormente expuestas, hemos adaptado el entorno del canal para que pueda instalar este certificado.

Una vez confirmamos que deseamos acceder al entorno seguro de la aplicación, tal y como se describe en las imágenes anteriores, veremos una pantalla como la que se muestra a continuación, que identifica los tipos de denuncia o comunicación que pueden presentarse.

Canal ético YOUR E-LINE

El Canal Ético "Your e-line" es una herramienta que permite comunicar, de manera confidencial y sencilla aquellas actividades y conductas potencialmente irregulares que puedan suponer un incumplimiento de la normativa interna de tu organización y/o la posible comisión de un delito penal.

Todas las comunicaciones serán recibidas y analizadas diligente, rigurosa y confidencialmente, y a todas se les aplicara un protocolo definido de manera detallada y basado en las mejores prácticas, con el objetivo de darles respuesta y tratamiento ordenado.



Al acceder a la comunicación, previamente se deberá aceptar el tratamiento de datos personales de conformidad con el marco normativo vigente. Se generará un aviso de privacidad que deberá ser leído y aceptado para poder acceder a realizar comunicación.

Responsable	Ciberlegal Consulting S.L., con CIF B88012190, con domicilio en calle Lagasca, 138, 2º izq., 28006 de Madrid.
Destinatarios	Los datos que comunique por teléfono se registrarán por escrito y serán tratados de forma confidencial. No serán cedidos a terceras personas sin su consentimiento, salvo en virtud de una obligación legal o contractual para la gestión de la denuncia.
Finalidad	Recibir su comunicación, registrarla por escrito, gestionar la denuncia (realizando la investigación y adoptando las medidas pertinentes), y en caso de ser necesario, informarle sobre el resultado del procedimiento. Se trata de una finalidad basada en su consentimiento y en el interés legítimo de gestionar y resolver las denuncias recibidas.
Conservación	Los datos se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recogieron y para determinar las posibles responsabilidades civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que puedan derivarse.
Derechos	En todo momento podrá ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación y portabilidad con respecto a los datos personales que haya facilitado, mediante comunicación escrita por correo postal (calle Lagasca, 138, 2º izq, 28006 de Madrid) o correo electrónico (info@youreline.com) aportando copia de su DNI o documento equivalente, e indicando su solicitud. También puede presentar una reclamación ante la AEPD (www.aepd.es).

Comunicación On-line

The screenshot shows the landing page for the communication channel. At the top, there is a navigation bar with the 'GRUPO ARI' logo and several menu items: '¿Cómo enviar una comunicación?', '¿Qué es el canal ético?', 'Nueva comunicación y seguimiento', 'Soporte técnico', and a language selector for 'Español'. Below the navigation bar is an orange banner with the text: 'Si no deseas dejar el rastro de la dirección IP y quieres navegar de forma anónima, utiliza el navegador TOR'. The main content area features a central message box with an envelope icon and the text: 'YOUR E-LINE es un canal de denuncias confidencial para comunicar irregularidades de manera segura. Si has detectado una conducta sospecha y puedes aportar pruebas al respecto, envía la información a través de este canal.' Below this, there are two columns: 'Nueva comunicación' and 'Seguimiento de la comunicación'. The 'Nueva comunicación' section includes the text: 'Utilizando la aplicación podrás hacer que se investigue el caso y se actúe para mejorar la integridad de la organización.' and a red button labeled 'INICIAR COMUNICACIÓN'. The 'Seguimiento de la comunicación' section includes the text: 'Si quieres consultar el estado de tramitación o aportar más información sobre una comunicación anterior, introduce el código numérico de acceso:' and a red button labeled 'ACCESO' next to a text input field containing 'XXXX XXXX XXXX XXXX'.

Al acceder a este canal de comunicación, una vez aceptado el aviso de privacidad correspondiente, podrás visualizar un entorno donde podrás elegir entre las opciones de interponer una nueva comunicación (a la izquierda) y el seguimiento de la comunicación (a la derecha).

This screenshot shows the same landing page as above, but with a white modal window open in the center. The modal contains the following text: 'Los datos recibidos a través de la comunicación online serán tratados con la finalidad de gestionar su comunicación, realizar la investigación de los hechos denunciados, adoptar las medidas pertinentes, y en caso de ser necesario, informarle sobre el resultado del procedimiento. Se trata de una finalidad basada en su consentimiento y en el interés legítimo de gestionar y resolver las denuncias recibidas, necesitaremos su consentimiento para poder tramitar su comunicación.' Below this, it states: 'Los datos que facilite serán tratados de forma confidencial y no serán cedidos a terceras personas sin su consentimiento, salvo en virtud de una obligación legal o contractual para la gestión de la denuncia. Los datos se conservarán durante el tiempo que sea necesario para cumplir con la finalidad para la que se recogieron y para determinar las posibles responsabilidades civiles, penales o de cualquier otra naturaleza que puedan derivarse.' At the bottom of the modal, it says: 'Puede informarse sobre sus derechos en materia de protección de datos personales y la identidad del responsable de tratamiento en nuestra Política de Privacidad.' There are two buttons at the bottom of the modal: a green button labeled 'Sí, consiento' and a red button labeled 'No doy mi consentimiento'. The background of the landing page is dimmed.

Antes de acceder al formulario, deberás aceptar el tratamiento de datos personales asociado a esta comunicación. Podrás revisar la política de privacidad del canal en este enlace.

El formulario a cumplimentar consta de tres apartados:

- Descripción
- Identificación
- Condiciones de uso

En relación con el apartado "*Descripción*", deberán cumplimentarse todos los campos del formulario, indicando la fecha de ocurrencia de la conducta, el lugar de los hechos, su relación con la entidad, el tipo de conducta irregular comunicada, la descripción de los hechos, si aporta o no testigos y si la denuncia ya ha sido presentada a través de otro cauce.

Al final del apartado "*Descripción*" se podrán adjuntar ficheros. Las extensiones admitidas son .pdf, .txt, .rtf, .doc, .docx, .odt, .xls, .xlsx, .ods, .gif, .tiff, .jpg, .jpeg y .zip.

En relación con el apartado "*Identificación*", podrás elegir si deseas identificarte o no. **Si prefieres no identificarte, no rellenes estos campos y ve al paso siguiente.**

GRUPO ARI

¿Cómo enviar una comunicación? ¿Qué es el canal ético? Nueva comunicación y seguimiento Soporte técnico  Español 



- Si prefieres no identificarte, no rellenes estos campos y ve al paso siguiente.
- Si te identificas, de acuerdo con la normativa de protección de datos, le informamos que sus datos personales serán tratados de conformidad con lo recogido en nuestra [Política de Privacidad](#) con la finalidad de Gestión del canal de denuncias "Your e-line". Este tratamiento está legitimado en base a su consentimiento expreso. Sus datos sólo se cederán cuando sean requeridos por las autoridades u órganos competentes para la investigación de los hechos y/o la instrucción de los procedimientos disciplinarios pertinentes. Usted tiene derecho a acceder, rectificar y suprimir sus datos, así como otros derechos contemplados en la normativa aplicable, en determinadas circunstancias. Puede consultar información adicional sobre este tratamiento y sus derechos en nuestra Política de Privacidad. Sus datos serán eliminados una vez cumplidas las obligaciones legales derivadas de la gestión del tratamiento.

Nombre y Apellido

NIF o número de pasaporte

Finalmente, en el apartado "*Condiciones de uso*", deberás aceptar las condiciones y verificar a través del captcha que no eres un robot. Al hacer "*click*" en el botón "*enviar*", se remitirá tu denuncia y se te facilitará un código de seguimiento de la misma.

- Relación con la organización
- Tipo de conducta denunciada
- Nombre y apellidos
- Correo electrónico de contacto
- Número de teléfono

Se le remitirá una transcripción de la denuncia a la dirección mail que nos indique, para que pueda validar el contenido de la misma. Una vez validado el contenido, se le remitirá un justificante de presentación de la denuncia junto a un código de seguimiento del estado de esta.



- La persona que hace la comunicación es responsable del uso incorrecto que lleve a cabo del canal, así como del contenido de las comunicaciones formuladas. La presentación de comunicaciones fraudulentas o falsas puede acarrear responsabilidades disciplinarias y judiciales para la persona que realice la denuncia.
- No se pueden formular comunicaciones con una finalidad diferente de la prevista a las normas reguladoras del canal, que vulneren los derechos fundamentales al honor, a la imagen y a la intimidad personal y familiar de terceras personas, que sean contrarias a la dignidad de la persona o que lesionen la legislación de protección de datos de carácter personal.
- En caso de litigio entre la persona que realiza la comunicación y terceras personas, la organización quedará exenta de cualquier reclamación, demanda o daño de cualquier naturaleza relacionados con el litigio.
- Se podrá requerir cualquier otra información que pueda tener quien presente la comunicación. La entidad receptora no está obligada a devolver la documentación que se pueda presentar con la comunicación.

Seleccione una opción..

Acepto los términos y condiciones.

Atrás

Enviar

Seguimiento de la denuncia

Por cada denuncia interpuesta a través de cualquiera de las vías de comunicación habilitadas, se generará un justificante de presentación de la misma con un código de seguimiento del estado de la denuncia. A través del panel de seguimiento del estado de la denuncia, se podrá aportar documentación adicional o comunicarse de manera segura con el órgano gestor de la misma.

El acceso directo a la pantalla donde poder introducir el número de seguimiento y verificar el estado de la denuncia es este.

Si el usuario presenta de forma anónima su denuncia a través de otra vía que no sea el canal de comunicación on-line, no podrá obtener un número de seguimiento del estado de la denuncia.

Descripción	Identificación	Condiciones de uso
<p>Seleccione la fecha</p>		
<input data-bbox="312 427 1241 479" type="text" value="dd/mm/aaaa"/>		
<p>Lugar de l</p>		
<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px;"> <p style="color: green; font-weight: bold;">¡Atención! Su código de inicio de sesión es: C2Ee10cd654e661D</p> <p style="font-size: small;">Su consulta ha sido guardada. Copie el código de sesión para poder ver los detalles. Una vez cierra esta ventana no tendrá forma de recuperar el código de inicio de sesión.</p> <p style="text-align: right;">Cerrar</p> </div>		
<p>Relación c</p>		
<input data-bbox="312 725 1241 777" type="text" value="Seleccione una opción:"/>		
<p>Tipo de conducta irregular comunicada</p>		
<input data-bbox="312 842 1241 893" type="text" value="Seleccione una opción:"/>		