

CANAL DE ALERTADORES SANDAS GRC



Sandas GRC

Manual del usuario

Versión 6

26/08/2025

ÍNDICE

1. HERRAMIENTA CANAL DE ALERTADORES	2
2. ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN.....	3
3. ÁREA PÚBLICA DEL CANAL DE ALERTADORES	9
3.1. Crear Caso	10
3.2. Consultar Caso	14
4. CONFIGURACIÓN	18
5. CASOS	21
¿Cómo saber el estado del caso? - RSII	26
6. LIBRO REGISTRO.....	30
7. ESTADÍSTICAS.....	35

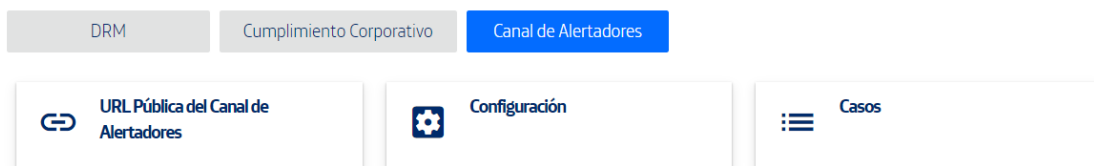
1. HERRAMIENTA CANAL DE ALERTADORES

La aplicación SandaS GRC incorpora un módulo llamado “Canal de Alertadores” que constituye un Sistema interno de información en el sentido que le da 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.

Como puede verse en la imagen, la herramienta presenta 3 entornos: URL Pública del Canal de Alertadores, Configuración y Casos.

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



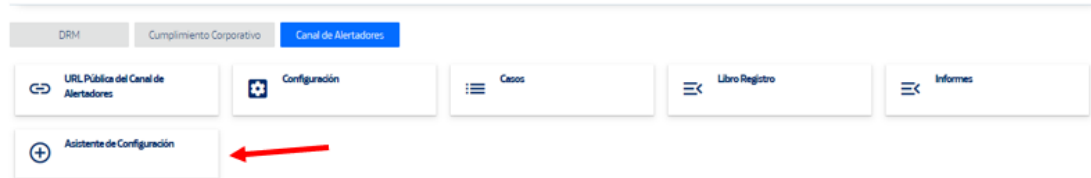
2. ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN

Nota: este apartado solo aparecerá la primera vez que se configura el canal, una vez configurado, el apartado asistente de “configuración desaparecerá”.

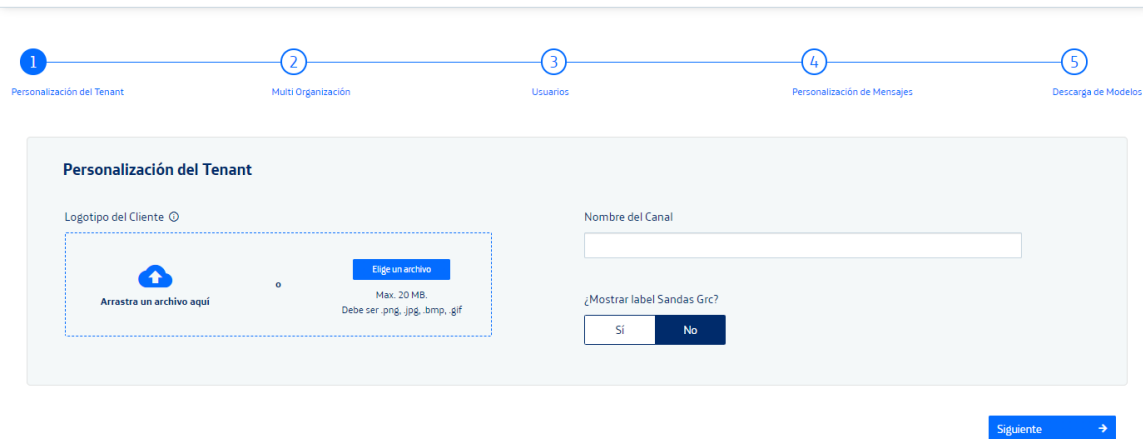
El apartado de “asistente de configuración” se encuentra en la sección de canal de alertadores.

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



Al acceder, se puede observar distintos pasos a través de los cuales, se podrá configurar el canal de alertadores.



1. Personalización del Tenant: En este apartado se podrá realizar distintas acciones,
 - a. Por un lado, cambiar el nombre del canal de alertadores por el que se introduzca, es decir, se cambiará el nombre de “Canal interno de información”(establecido por defecto) por “Canal de denuncias” por ejemplo.

Asistente de Configuración

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Personalización del Tenant

Logotipo del Cliente ⓘ

Arrastra un archivo aquí

Elige un archivo

Max. 20 MB.
Debe ser: png, jpg, bmp, gif

Nombre del Canal

¿Mostrar label Sandas Grc?

☐ Si ☒ No

Siguiente ➔

- b. Por otro lado, se podrá suprimir la label de “Sandas Grc” en los distintos apartados del Canal de alertadores.

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Personalización del Tenant

Logotipo del Cliente ⓘ

Arrastra un archivo aquí

Elige un archivo

Max. 20 MB.
Debe ser: png, jpg, bmp, gif

Nombre del Canal

¿Mostrar label Sandas Grc?

☒ Si ☐ No

Siguiente ➔

SANDAS GRC

Canal Interno de Información

DEMO CANAL ALERTADORES

- c. Por último, se podrá adjuntar el logotipo del cliente de tal forma, que este aparecerá en el Canal de alertadores.

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Personalización del Tenant

Logotipo del Cliente

Añade un archivo aquí

[Elige un archivo](#)

Max. 20 MB.
Debe ser png, jpg, bmp, gif

Nombre del Canal

¿Mostrar label Sandas Gre?

☐ Sí ☒ No

[Siguiente](#)

2. **Multi organización:** En el caso de que una organización cuente con un grupo de sociedades, se podrá obtener una URL pública para cada una de ellas de forma que los usuarios puedan acceder al canal de alertadores de cada una de las sociedades de forma individualizada. Para añadir hay que clicar el icono “más”.

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN

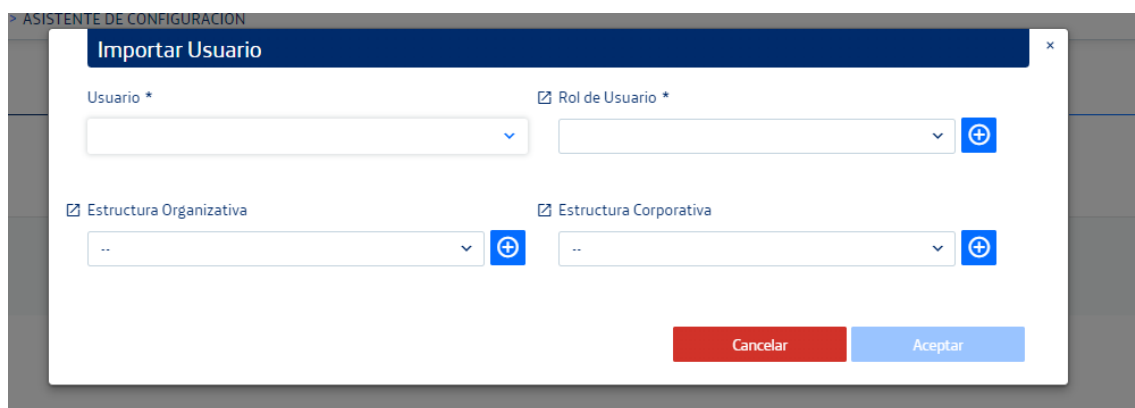
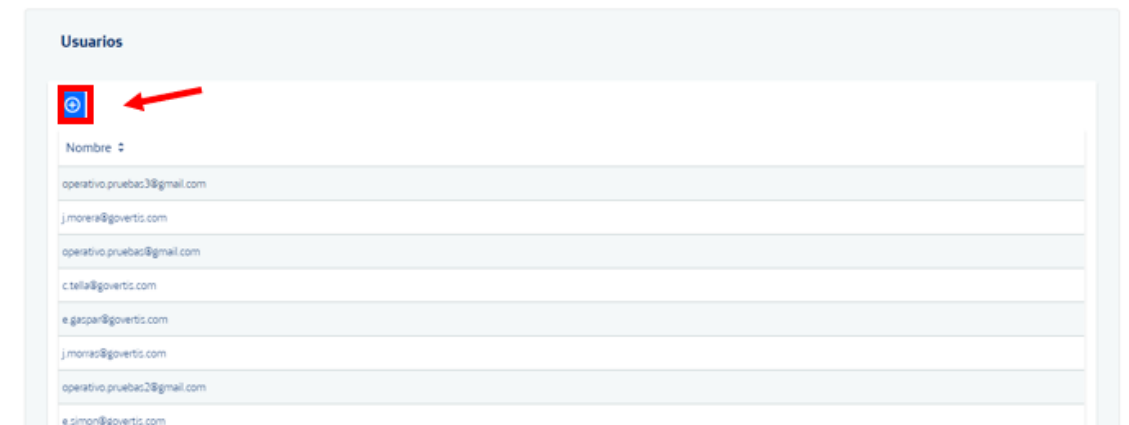
1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Multi Organización

Título	Descripción	NIF
Canal 2	CANAL 2	800000000
Canal 3		800000001
Canal 4		800000002
Canal 5		800000000
Prueba Canal		800000000

[Previous](#) [Siguiente](#)

3. **Usuarios:** En el apartado “usuarios” se añadirán las distintas personas que van a poder tener acceso al canal, así como el rol que tendrá en el canal de alertadores.



4. Personalización de mensajes: En este apartado, se personalizarán los distintos mensajes que aparecen en el canal de alertadores, siendo estos los siguientes:
 - a. Mensaje de alta de caso: cuando el informante da de alta un caso y lo envía.
 - b. Mensaje de rechazo del caso: cuando el informante da de alta un caso, pero la herramienta lo rechaza por existir algún tipo de incompatibilidad entre las personas involucradas en el caso denunciado y las que gestionan el canal.
 - c. Mensaje de política de privacidad.
 - d. Mensaje términos y condiciones.

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Personalización de Mensajes

Mensaje Alta de Caso ⓘ

Mensaje de Rechazo del Caso ⓘ

Mensaje de Política de Privacidad ⓘ

Mensaje de Términos y Condiciones

← Previous Sigüente →

NOTA: Si los mensajes se dejan en blanco y no se personalizan aparecerán los que hay establecidos por defecto.

5. **Descarga de Modelos:** En el apartado “Descarga de Modelos” se pone a disposición de la entidad la distinta de documentación que necesita para la implantación del canal, esta documentación se compone de:
- Procedimiento de gestión del Canal de Denuncias.
 - Acta de constitución Responsable
 - Política de Privacidad, Términos y Condiciones.
 - Política SII
 - Comunicado email a representantes de trabajadores.

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > ASISTENTE DE CONFIGURACIÓN

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Descarga de Modelos

Seleccionar Elemento

Procedimiento Gestión del Canal de Denuncias PYMES
Acta Constitución Responsable SII PYMES
Política de Privacidad, Términos y Condiciones
Política SII
Comunicado email a representación trabajadores

← Previous Terminar →

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Descarga de Modelos

Seleccionar Elemento

Procedimiento Gestión del Canal de Denuncias PRIMES **Descargar Plantilla**

← Previous Terminar →

IMPORTANTE: Tal y como se ha mencionado anteriormente, el apartado “Asistente de Configuración” desaparecerá de la sección de Inicio del Canal de Alertadores una vez le demos al boton de “Terminar”.

1 Personalización del Tenant 2 Multi Organización 3 Usuarios 4 Personalización de Mensajes 5 Descarga de Modelos

Descarga de Modelos

Seleccionar Elemento

← Previous **Terminar** →

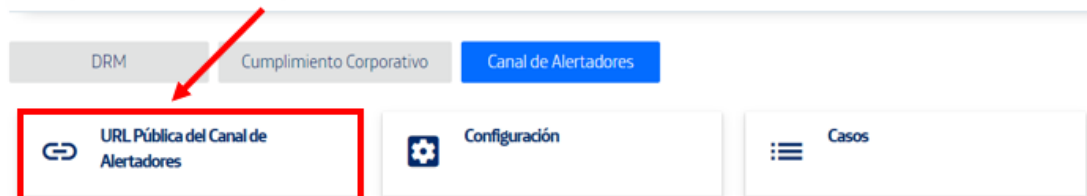
No obstante, aunque el apartado de “asistente de configuración” desaparezca, se podrán modificar o configurar toda la información explicada anteriormente desde el apartado de “configuración” (revisar el punto 3 de este documento).

3. ÁREA PÚBLICA DEL CANAL DE ALERTADORES

Es a través de esta área pública donde van a poder trasladarse las informaciones por medio de la presentación de un formulario.

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



Al hacer clic en este apartado, aparece la siguiente información:

URL Pública del Canal de Alertadores

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > URL PÚBLICA DEL CANAL DE AL...

A continuación, se muestra la URL mediante la cual se puede acceder de manera anónima al canal de alertadores. Para mayor seguridad copie esta dirección y acceda a través de una ventana de incógnito de su navegador.

🔗 <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=4D7F0627-A87E-4D68-9A3E-C4F0B940CC78>

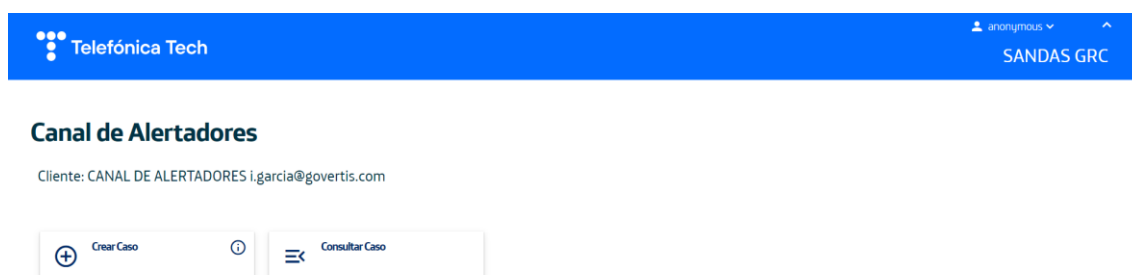
Se permite, asimismo, visualizar las distintas URL que permiten, en el caso de un grupo de empresas, destinar cada una de ellas a una de las empresas que componen el grupo.

Canal 2: 🔗 <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=6824291D-519D-4110-9DB6-8E0BC2F3DD56&multi=E9D44161-52F7-47E5-A171-CDA261812431>

Canal 3: 🔗 <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=6824291D-519D-4110-9DB6-8E0BC2F3DD56&multi=83A65CDD-912A-472A-A885-1B89F27EF0F1>

Canal 4: 🔗 <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=6824291D-519D-4110-9DB6-8E0BC2F3DD56&multi=CA9AD82B-DB56-4F70-AA14-1A5AD4403249>

La URL <https://cybersecurity.telefonica.com/sandasgrc/?organization=4D7F0627-A87E-4D68-9A3E-C4F0B940CC78> que se muestra debe ser copiada y pegada en otra ventana (preferiblemente de incógnito). Una vez se accede a esta dirección la herramienta toma la apariencia siguiente:



Como puede verse en la imagen ya el usuario se identifica como anónimo (esquina superior derecha), y se despliegan dos opciones: Crear Caso y Consultar Caso.

3.1. Crear Caso

Esta opción permite crear una consulta / denuncia en el canal de denuncias de la Organización de manera anónima, sin que quede información del usuario registrada.

Información Básica: En primer lugar, habrá que rellenar la “Información Básica”, que consiste en titular el caso y clasificarlo con el tipo de caso que corresponda entre dos opciones: Alerta y Consulta.

Canal de Alertadores

Cliente: CANAL DE ALERTADORES i.garcia@govertis.com

 Crear Caso

 Consultar Caso

Información Básica

Título del Caso *

Tipo de Caso *

Alerta
Consulta

Comunicar caso mediante voz

Cuando se opta por la realización de una consulta el formulario será diferente al caso en que se opte por una alerta.

Con la siguiente apariencia simplificada al formulario de entrada de alerta:

Información Básica

Título del Caso *

Tipo de Caso *

Consulta

Comunicar caso mediante voz



AVISO IMPORTANTE:
Advertencia: Su voz es un dato de carácter personal que puede identificarle de forma única. Si utiliza el sistema de grabación de voz no podemos garantizar su anonimato, si desea permanecer en el anonimato, por favor, NO utilice esta funcionalidad y rellene su caso por escrito. Muchas gracias por su colaboración.

Materia

--

Descripción del Asunto *

Datos de quien abre el Caso

Si existen riesgos de represalias, le recomendamos que no rellene los campos que puedan identificarle.

Nombre y Apellidos (opcional)

Email (opcional. Recibir notificaciones en este correo)

☐ Acepto los Términos y Condiciones. [Haz click aquí para más información](#)

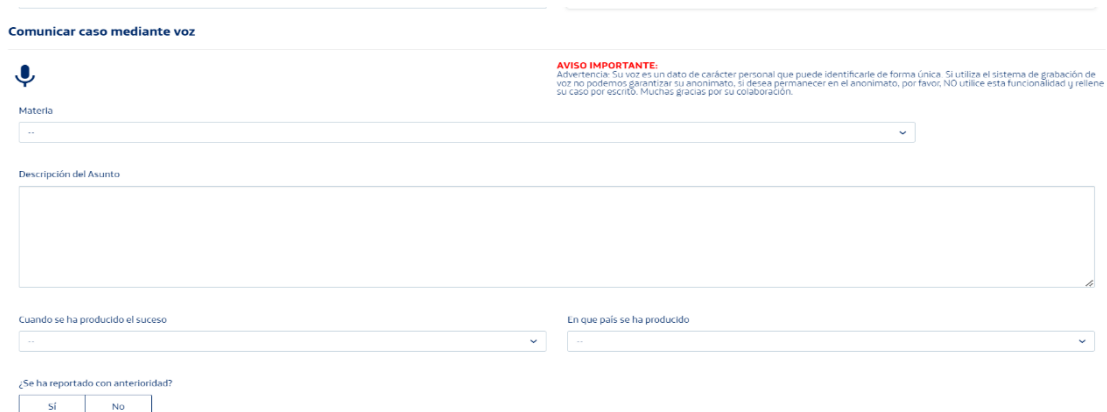
☐ Acepto la Política de Privacidad. [Haz click aquí para más información](#)

Enviar

2023 © Telefónica Cybersecurity & Cloud Tech S.L. Todos los Derechos Reservados. [Términos generales](#)

Comunicar caso mediante voz: En ambos casos, vamos a tener disponible una funcionalidad para poder explicar el contenido de la alerta o la consulta mediante una grabación de voz.

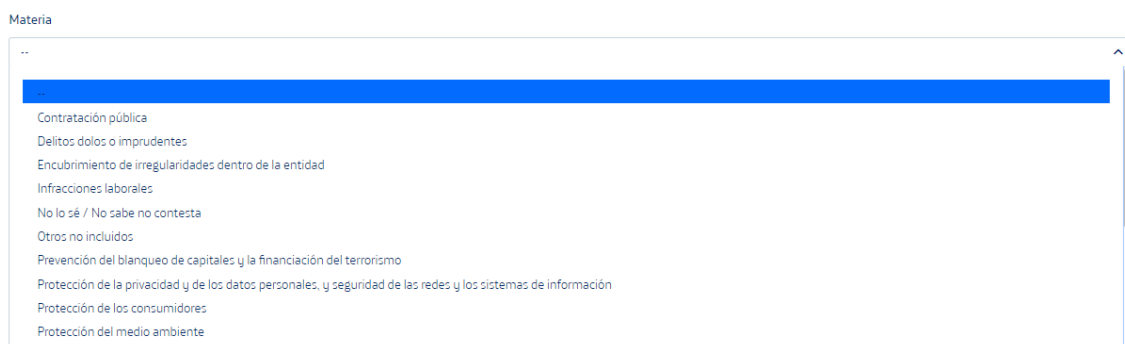
Por el momento, no se han incorporado mecanismos (por ejemplo, un distorsionador de voz) que garantice el anonimato. Por este motivo, se incluye la siguiente Advertencia: *“Su voz es un dato de carácter personal que puede identificarle de forma única. Si utiliza el sistema de grabación de voz no podemos garantizar su anonimato, si desea permanecer en el anonimato, por favor, NO utilice esta funcionalidad y rellene su caso por escrito. Muchas gracias por su colaboración.”*



Formulario de comunicación de caso mediante voz. El formulario incluye un icono de micrófono, un campo de texto para la descripción del asunto, y dos campos de selección para la fecha y el país de producción del suceso. También hay un campo de selección para la materia y un campo de selección para la fecha de reporte.

En el caso que se opte por enviar una alerta, para poder completar el formulario debemos de ir rellenando los siguientes campos:

- **Materia.** Se trata de un desplegable con distintas opciones donde el usuario deberá de elegir la materia sobre la que verse el caso que pretende dar de alta, ya sea una alerta o una consulta:



Desplegable de materia. El desplegable muestra una lista de opciones: Contratación pública, Delitos dolos o imprudentes, Encubrimiento de irregularidades dentro de la entidad, Infracciones laborales, No lo sé / No sabe no contesta, Otros no incluidos, Prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo, Protección de la privacidad y de los datos personales, y seguridad de las redes y los sistemas de información, Protección de los consumidores, y Protección del medio ambiente.

- **Descripción del asunto.** Se trata de un campo libre donde a modo de texto, podemos realizar una descripción de la alerta o la consulta.
- **Cuando se ha producido el suceso.** Se abre un calendario para señalar la fecha en que se ha producido o que se va a producir el hecho ilícito:

Represalias

Riesgos de represalias. ¿Bajo su punto de vista existen riesgos de represalias a usted o a terceros por la denuncia o alerta de este hecho?

--

Por favor, argumente su valoración

Identificación de Terceros: Llegados a este punto, el denunciante deberá especificar si ha habido personas que le hayan impedido o dificultado la tarea de facilitar la información para que sea susceptible de ser investigada.

En caso de que la respuesta sea afirmativa se le abrirá un campo de texto libre para que el denunciante pueda explicar qué personas se lo impidieron, de qué manera, etc.

Identificación de Terceros

¿Ha intentado alguien ocultar estos hechos o impedirle reportar esta información?

Si

No

Por favor, en caso afirmativo, identifique (nombre, cargo...) y explique el suceso

Se podrá también añadir (en caso de que se cuente con los datos) que personas están involucradas en el caso.

Identifique, si puede, las personas involucradas en el caso: (puede añadir más de una)



Nombre

Email

Tipo de Relación con la Organiz.

Cargo

Área

No hay datos para mostrar

Añadir Tercero Involucrado

Nombre y Apellidos *

Correo Electrónico

Tipo de Relación con la Organización

--

Cargo

Área

Cancelar

Aceptar

Datos de quién abre el caso: Por último, la persona que ha abierto el caso podrá de indicar, en el caso en el que así lo considere, su nombre y apellidos, así como su correo. Sin embargo, se incluye una advertencia por la que se recomienda que en caso de que exista un riesgo real de represalias, se abstenga de dar sus datos. Por esta razón, la herramienta permite que para el envío de la comunicación se pueda realizar de forma anónima la misma.

Datos de quien abre el Caso

Si existen riesgos de represalias, le recomendamos que no rellene los campos que puedan identificarle.

Nombre y Apellidos (opcional)

Email (opcional. Recibir notificaciones en este correo)

☐ Acepto los Términos y Condiciones [Haz click aquí para más información](#)

☐ Acepto la Política de Privacidad [Haz click aquí para más información](#)

Enviar

3.2. Consultar Caso

En el momento de darle a enviar nos aparecerá un mensaje que será configurable desde “Configuración” y obtendremos un código a través del cual, en el caso de que el informante haya optado por comunicar de forma anónima, a través de dicho código podrá consultar el caso tal y como explicaremos en el siguiente punto.

En el apartado “consultar caso”, tendremos la posibilidad de que el informante haga un seguimiento de la denuncia que se haya enviado pulsando la opción “consultar caso”.



Seguidamente, el informante tendrá que incluir el código que haya obtenido al enviar el caso y posteriormente darle a “consultar”.

Crear Caso

Consultar Caso

Código

Consultar

Al entrar en el apartado “consultar caso”, nos encontraremos con distintas funcionalidades junto con la información del caso que el informante haya reportado.

La primera funcionalidad, nos da la posibilidad de descargar el resguardo del caso el cual, recoge en distintos apartados toda la información del caso enviada a través del canal de alertadores.

Canal de Alertadores
 Cliente: CANAL DE ALERTADORES e.santaella@govertis.com

Crear Caso Consultar Caso

Código

Consultar Descargar Resguardo

Estado del Caso

Recibido

ÍNDICE

1. INFORMACIÓN GENERAL	1
2. ANTECEDENTES	1
2.1. APORTACIONES DEL INTERESADO	1
2.1.1. GENERAL	1
2.1.2. RIESGOS	1
2.1.3. TERCEROS INVOLUCRADOS	1
2.1.4. RIESGO DE REPRESALIAS	2
2.1.5. INTERACCIÓN CON EL EQUIPO GESTOR	2
3. CONCLUSIONES	2

El resto de las funcionalidades que encontramos en este apartado nos va a permitir:

- **“Enviar un nuevo mensaje”**

Mensajería

Enviar Nuevo Mensaje

Título Remitente Fecha de Envío Mensaje

No hay datos para mostrar

De tal forma, que vamos a poder añadir al caso nuevos mensajes adicionales de manera que, no solo podamos añadir información que hayamos podido olvidar en el momento de crear el caso, sino que, podamos complementar la ya existente en la medida en que obtengamos más información de los hechos ocurridos.

El resto de los campos de este apartado no van a poder ser editables ya que se configura como una copia online de la comunicación que ha sido realizada.

Al final de este apartado, vamos a encontrar el “registro del estado del caso” el cual, va a reflejar el estado o la fase en la que se encuentra el caso.

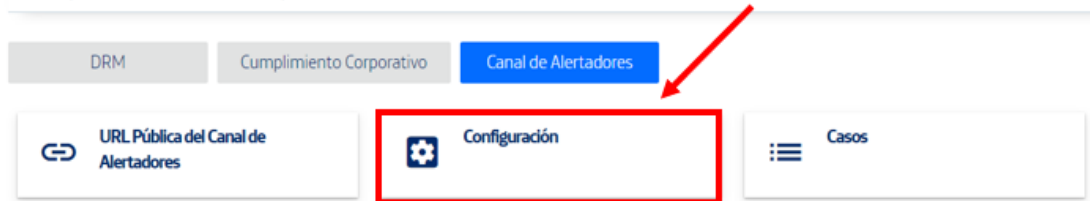
Registros del Estado del Caso

Título ↕	Estado del Caso ↕	Fecha de Inicio ↕	Fecha de Finalización ↕
2023/03/12 18:02 - Recibido	Recibido	12/03/2023 18:02	

4. CONFIGURACIÓN

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



En el apartado “configuración” vamos a tener dos opciones en el momento de acceder, “entidad y documentación”.

(Configuración del Canal de Alertadores) Global

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CONFIGURACIÓN > (CONFIGURACIÓN DEL CANAL ...



Entidad:

1. **Global:** Aquí nos vamos a encontrar con todos los apartados que componen el formulario del canal de alertadores.



2. **Multi Organización:** Por otro lado, a través del apartado Multi Organización, se podrá configurar cada una de las URL públicas vistas en el epígrafe 2 y relativas a cada una de las sociedades que forman el grupo.

Multi Organización (3)

🔍 Buscar ↓ ⋮

Título ^	Descripción ↕	NIF ↕	
Canal 3		B000000001	
Canal 4		B000000002	
Canal2	CANAL 2	B000000000	

Mostrando 1 - 3 de 3 de elementos. Elementos por Página: 10 ▼

3. Ajustes de valoración

Cada uno de estos apartados van a poder ser editables de manera que, los cambios que realicemos se van a ver reflejados luego en el formulario cuando el informante proceda a rellenarlo.

Global [Ajustes de Valoración](#) [Notificaciones](#) [Log de Auditoría](#)

▼ Opciones de Tipos de Relación con la Organización (3)

▼ Opciones de Materia (20)

▼ Opciones de Riesgo Organizacional (4)

▼ Opciones de Riesgo a Terceros (4)

▼ Opciones de Riesgo de Represalias (5)

4. Notificaciones: A través de esta pestaña se pueden configurar las frecuencias para las notificaciones a los gestores sobre un determinado caso que tenga asignado, su comunicación y lo mismo con respecto de los administradores del canal.

Global [Ajustes de Valoración](#) [Notificaciones](#) [Log de Auditoría](#)

▼ Frecuencia de Recordatorio para Gestores

▼ Comunicaciones de Correo Electrónico para Administradores y Gestores

▼ Frecuencia de Recordatorio para Administradores

▼ Comunicaciones de Correo Electrónico para Informantes

5. Log de Auditoría: Guarda registro de toda actuación realizada en la herramienta.

[Global](#) [Ajustes de Valoración](#) [Notificaciones](#) [Log de Auditoría](#)

▼ **Log de Auditoría (28)**

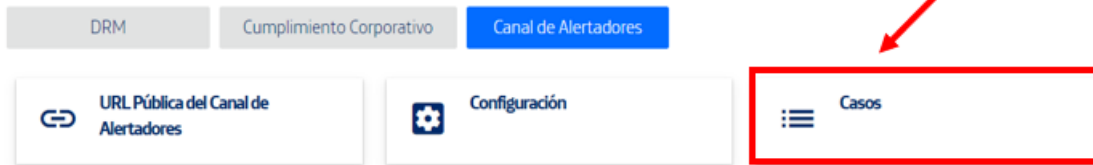
Documentación: En este apartado, el administrador va a poder incorporar los documentos que estime convenientes.

The screenshot shows the 'Configuración del Canal de Alertadores' (Alert Channel Configuration) page. The header is blue with the 'Telefónica Tech' logo on the left and user information 'CANAL DE ALERTADORES e.santaella@govetis.com' and 'e.santaella@govetis.com' on the right, along with the name 'SANDAS GRC'. A navigation bar below the header contains links: Inicio, Arquitectura, Proyecto, Medición, Gestor Documental, Importación, Configuración, and Ayuda. The main title is '(Configuración del Canal de Alertadores) Global'. Below the title is a breadcrumb trail: INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CONFIGURACIÓN > (CONFIGURACIÓN DEL CANAL ...). There are two tabs: 'Entidad' and 'Documentación', with 'Documentación' being the active tab. Under the 'Documentación' tab is a sub-tab 'Gestor Documental'. The main content area is titled 'Definidos en Esta Entidad (0)'. It features a search bar with a magnifying glass icon and a 'Buscar' button. Below the search bar is a table with four columns: 'Nombre', 'Descripción', 'Fecha de Creación', and 'Fecha de Actualización'. The table is currently empty, displaying 'No hay datos para mostrar'. At the bottom of the table area, it says 'Mostrando 1 - 0 de 0 de elementos. Elementos por Página: 10'.

5. CASOS

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



Dentro de la sección de “canal de alertadores” en el apartado “casos” vamos a poder visualizar un listado de los casos que han sido enviados a través del canal de alertadores.

[Inicio](#) | [Arquitectura](#) | [Proyecto](#) | [Medición](#) | [Gestor Documental](#) | [Importación](#) | [Configuración](#) | [Ayuda](#)

Caso

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CASO

☐ Título ^	Descripción ^	Tipo de Caso ^	Materia ^	País ^	Archivado ^	
☐ Prueba	Prueba para manual de u...	Alerta	Vulneración de derechos ...	España	☐	✎
☐ Prueba 2	Prueba 2	Alerta	Contratación pública	Reino Unido	☐	✎

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

Al acceder, vamos a poder observar una vista-resumen de cada caso en base a la información que nos das los distintos campos.

- Título del caso.
- Descripción del caso.
- Fecha del caso.
- Materia sobre la que versa el caso en cuestión.
- Organización en la que ha tenido lugar el hecho que ha dado lugar el envío del caso.
- Por último, nos encontramos con “archivado”, los casos que sean archivados solo podrán ser gestionado por el administrador, no pudiendo el gestor realizar ningún tipo de acción

[Inicio](#) | [Arquitectura](#) | [Proyecto](#) | [Medición](#) | [Gestor Documental](#) | [Importación](#) | [Configuración](#) | [Ayuda](#)

Caso

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CASO

☐ Título ^	Descripción ^	Tipo de Caso ^	Materia ^	País ^	Archivado ^	
☐ Prueba	Prueba para manual de u...	Alerta	Vulneración de derechos ...	España	☐	✎
☐ Prueba 2	Prueba 2	Alerta	Contratación pública	Reino Unido	☐	✎

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

A continuación, podemos consultar información adicional de cualquiera de los casos o incluso editarla clicando en el icono que nos encontramos a la derecha o haciendo doble click sobre el caso.

Al acceder nos vamos a encontrar con distintas pestañas las cuales, están compuestas por apartados desplegables que nos arrojan una amplia variedad de información acerca del caso, estas pestañas son:

(Caso) Prueba 2

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CASO > (CASO) PRUEBA 2

Entidad

Global Riesgos Terceros Gestión y Comunicaciones Log de Auditoría

- **Global:** Dentro de información global nos encontramos con 3 desplegables.

Acciones ▾

▾ Información General

▾ Fechas y Temporalidad

▾ Evidencias y Ficheros (0) 

En cada uno de ellos podemos destacar las siguientes funcionalidades:

- Información general: Se podrá editar la materia:

Acciones ▾

^ Información General

Nombre: **Prueba 2**

Descripción: **Prueba 2**

Tipo de Caso: **Alerta**

 Materia: **Contratación pública**

País: **Reino Unido**

- Fecha y temporalidad, se podrá editar la temporalidad del suceso:

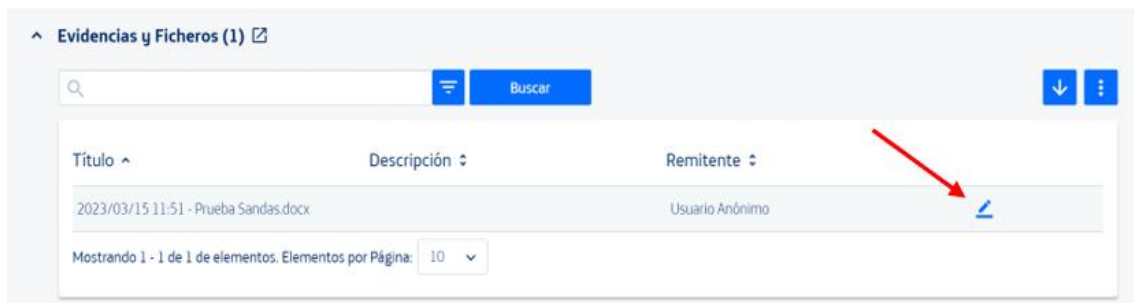
^ Fechas y Temporalidad

Fecha del Caso: **12/03/2023 18:02**

 Temporalidad del Suceso: **Presente**

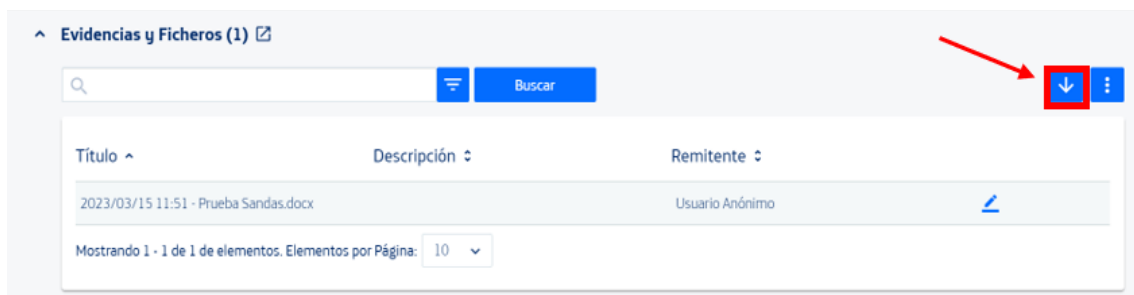
+ 2 Elementos Vacíos 

- Evidencias y ficheros: Podremos editar el nombre del fichero y el nombre del caso

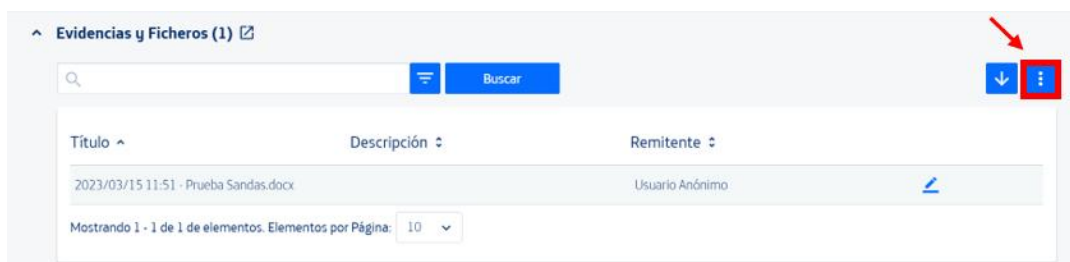


Además, en esta pestaña vamos a tener dos funcionalidades.

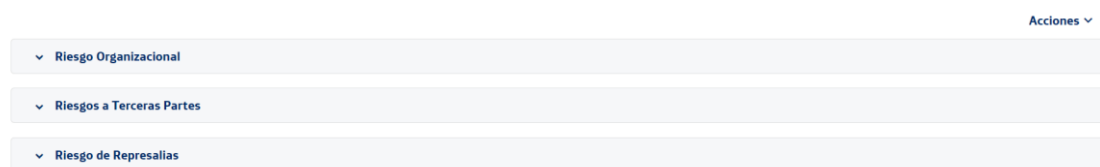
Por un lado, la posibilidad de descarga un Excel con un listado de los documentos adjuntados hasta el momento.



Por otro lado, podremos añadir un nuevo fichero o vínculo al caso.



- **Riesgos:** este apartado refleja los distintos riesgos que se derivan derivados del caso dado de alta, los cuales son:



Dentro de cada una de estas pestañas desplegables, también va a ser posible cambiar el riesgo asociado al caso.

- **Terceros:** dentro de la pestaña nos vamos a encontrar con la siguiente información.

▼ Terceros Involucrados (0) [🔗](#)

- **Gestión y comunicaciones:** en esta pestaña podemos observar los siguientes desplegables.

Acciones ▾

▼ Estatus

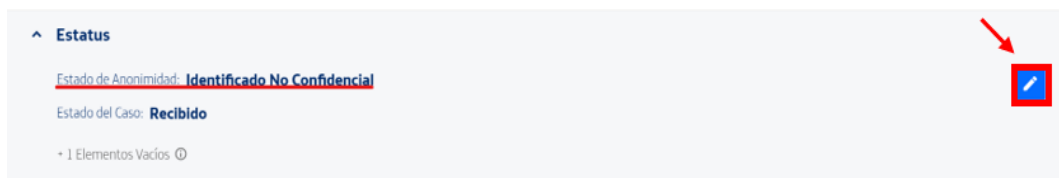
▼ Mensajes (0) [🔗](#)

▼ Registro del Estado del Caso (4) [🔗](#)

▼ Observaciones (0) [🔗](#)

En estos desplegables nos vamos a encontrar con las siguientes funcionalidades:

- Estatus: Podremos cambiar el estado de anonimidad



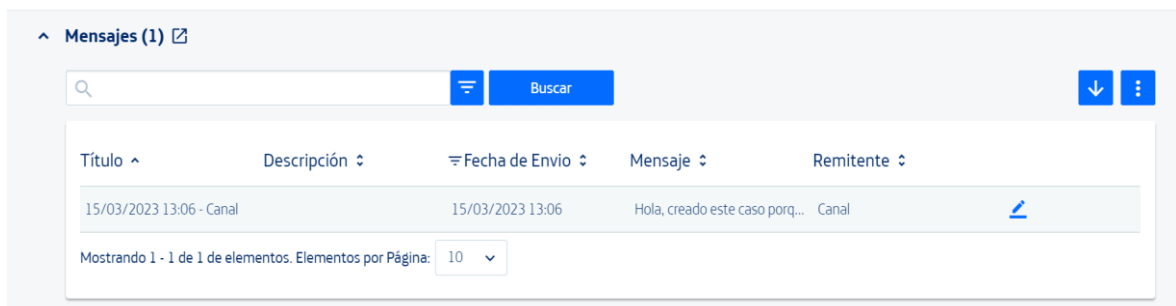
^ Estatus

Estado de Anonimidad: Identificado No Confidencial

Estado del Caso: **Recibido**

+ 1 Elementos Vacíos [🔗](#)

- Mensajes: Aquí tendremos la posibilidad de ver un listado de los mensajes que se han ido enviando por la persona que ha creado el caso.



^ Mensajes (1) [🔗](#)

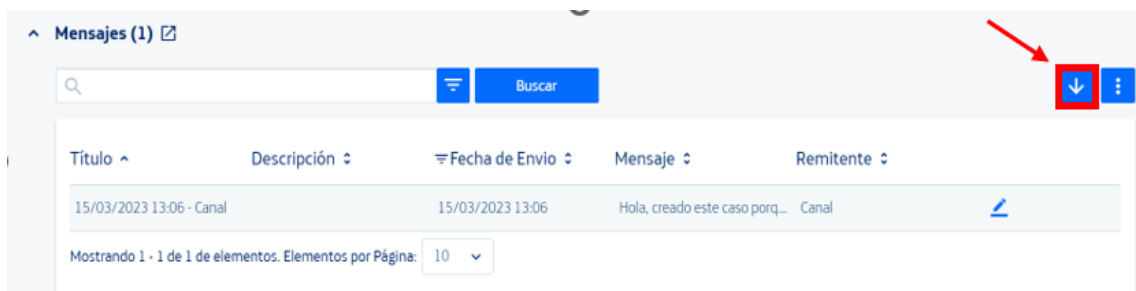
🔍 [⌵](#) [Buscar](#) [⬇](#) [⋮](#)

Título ^	Descripción ↕	Fecha de Envío ↕	Mensaje ↕	Remitente ↕
15/03/2023 13:06 - Canal		15/03/2023 13:06	Hola, creado este caso porq...	Canal

Mostrando 1 - 1 de 1 de elementos. Elementos por Página: 10 [⬇](#)

Dentro de este desplegable vamos a destacar dos funcionalidades:

Por un lado, la posibilidad de poder descargar un Excel con el listado de mensajes enviados.



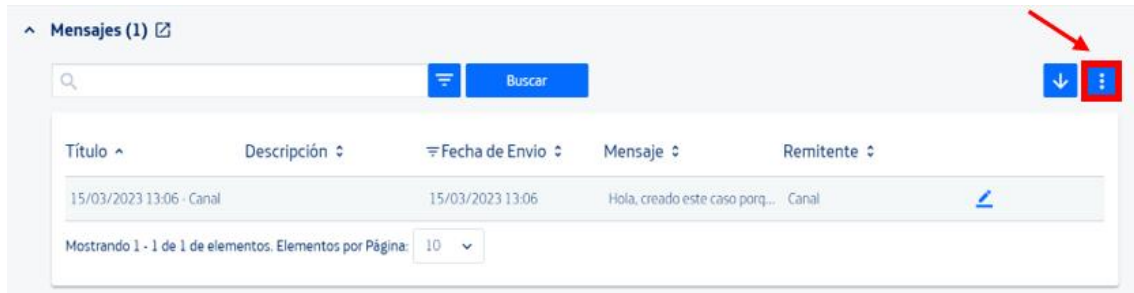
^ Mensajes (1) [🔗](#)

🔍 [⌵](#) [Buscar](#) [⬇](#) [⋮](#)

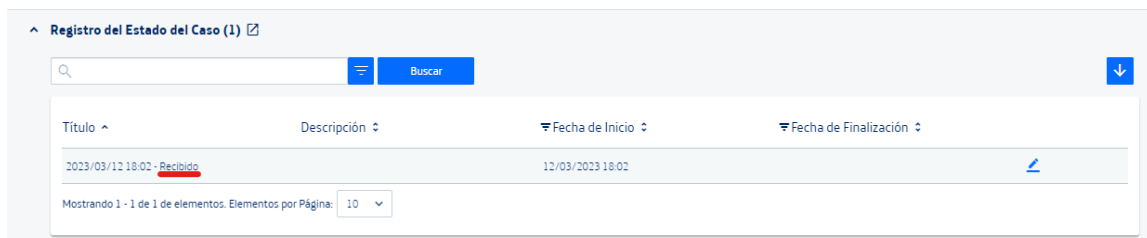
Título ^	Descripción ↕	Fecha de Envío ↕	Mensaje ↕	Remitente ↕
15/03/2023 13:06 - Canal		15/03/2023 13:06	Hola, creado este caso porq...	Canal

Mostrando 1 - 1 de 1 de elementos. Elementos por Página: 10 [⬇](#)

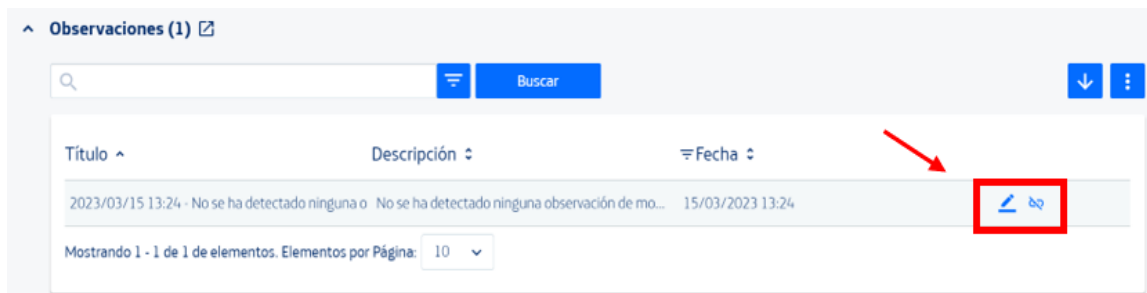
Por otro lado, podremos añadir nuevos mensajes al caso para comunicarnos con el denunciante, que los recibirá y podrá contestar a través de la página de seguimiento siempre que haya guardado su código de seguimiento.



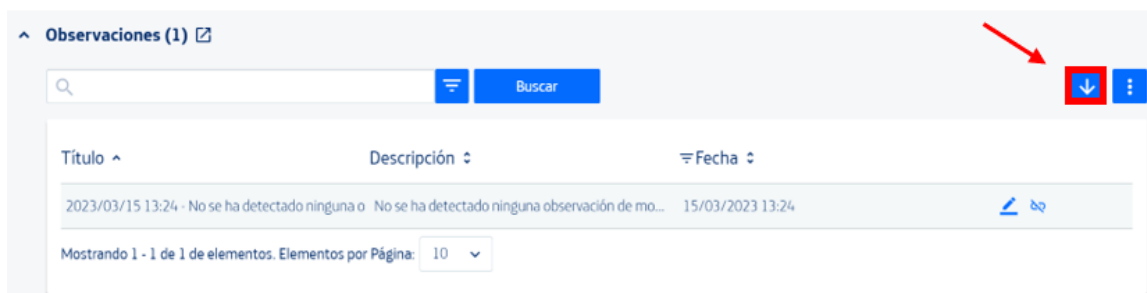
- Registro del estado del caso el cual, recoge los distintos estados por los que ha ido pasando el caso.



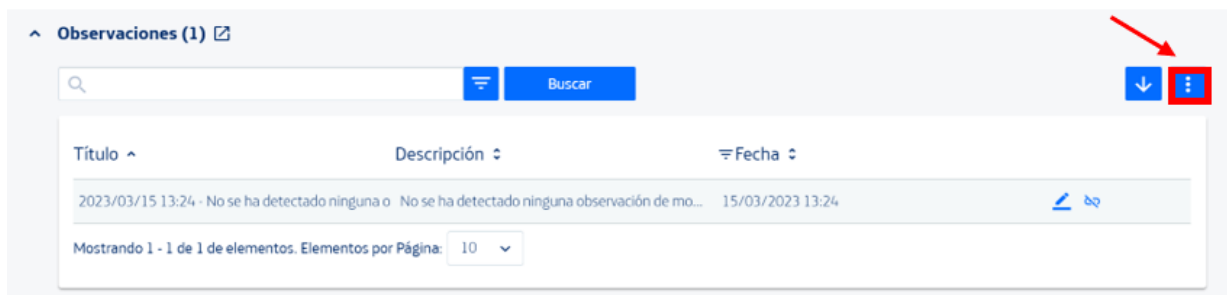
- Observaciones: Aquí las funcionalidades destacables son 3.
 1. Editar o eliminar



2. Descargar en un Excel, un listado de observaciones que se han ido añadiendo.



3. Añadir una nueva observación.



- **Log de auditoría**

En esta pestaña podemos ver un registro con todas las interacciones que se han hecho dentro de la herramienta, de manera que, podremos hacer un seguimiento de las acciones realizadas.

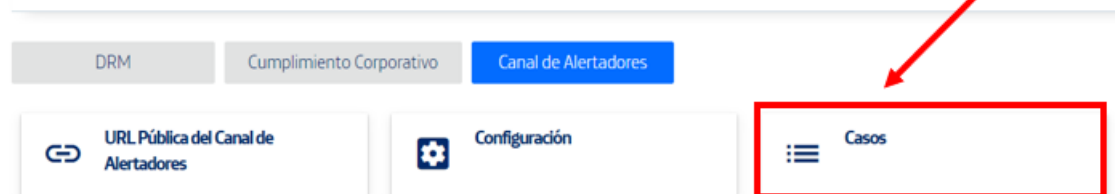
¿Cómo saber el estado del caso? - RSII

El Responsable del Sistema Interno de Información, puede actualizar el “estado del caso” mediante la pestaña “Acciones” situada en la parte superior derecha de cada caso registrado.

Dentro de la sección de “canal de alertadores” en el apartado “Casos” vamos a poder visualizar un listado de los casos que han sido enviados a través del canal de alertadores.

Inicio (Canal de Alertadores)

INICIO (CANAL DE ALERTADORES)



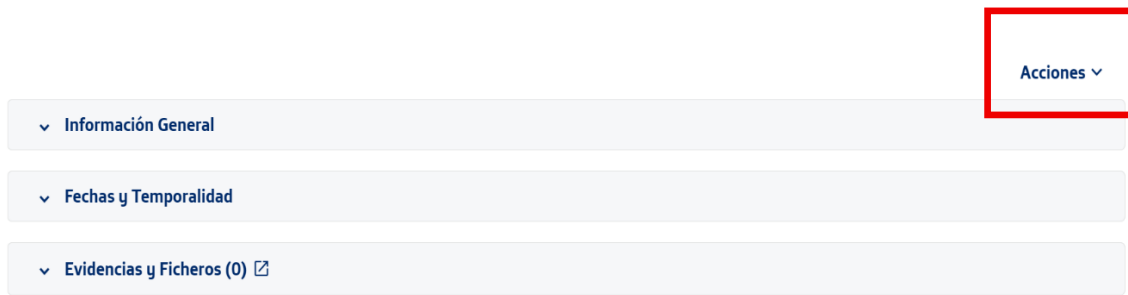
Una vez seleccionado uno de los casos, vamos a poder observar una vista-resumen de cada caso en base a la información que nos dan los distintos campos. En la esquina superior derecha se habilita una pestaña denominada “Acciones” que se utilizará para determinar las distintas fases del caso.

(Caso) Prueba 2

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CASO > (CASO) PRUEBA 2

Entidad

[Global](#) [Riesgos](#) [Terceros](#) [Gestión y Comunicaciones](#) [Log de Auditoría](#)



Acciones ▾

▼ Información General

▼ Fechas y Temporalidad

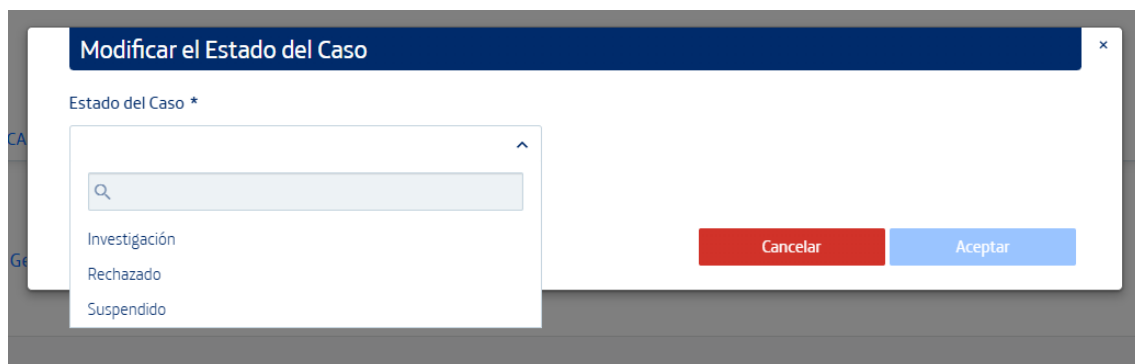
▼ Evidencias y Ficheros (0) [🔗](#)

Recordad que, antes de proceder a modificar el estado del caso, en la pestaña “Acciones” debe asignarse a un gestor del caso.

Glosario de fases:

A continuación, se exponen las distintas fases del estado del caso desde su registro hasta su conclusión y archivo a través de la herramienta SandaS GRC.

Una vez asignado el Gestor del Caso (Responsable del Sistema Interno de Información) podrá modificar el caso pudiendo optar por las siguientes:



Modificar el Estado del Caso

Estado del Caso *

Investigación

Rechazado

Suspendido

Cancelar Aceptar

- **Investigación:** se decide admitir a trámite la comunicación presentada por apreciar hechos o conductas que pudieran conllevar implicaciones penales o de la normativa interna de la organización. La admisión a trámite de la denuncia dará lugar a la apertura del expediente y al comienzo efectivo de la fase de instrucción.
- **Rechazado:** se decide no admitir el caso por no apreciar que los hechos constituyan una infracción del código ético y/o del reglamento interno de la organización, o bien, por no considerar que los hechos puedan ser considerados como hecho ilícito. Se puede inadmitir la comunicación de forma automática cuando ésta sea manifiestamente infundada o excesiva, sea abusiva o no aporten indicios racionales de la existencia de una infracción, así como por su carácter repetitivo.

- **Suspendido:** la comunicación adolece de información insuficiente para valorar la admisión o inadmisión de la comunicación. Cuando se considere que la información aportada no es clara o completa, se solicitará una ampliación de la misma. El Responsable solicitará más información al informante en un plazo concreto. Durante dicho plazo, la comunicación se mantendrá en Suspensión.

En caso de admitirse la comunicación e iniciarse la investigación del caso (se ha seleccionado “Investigación”) el Responsable del Sistema Interno de Información previa definición de un “Gestor del Caso” podrá actualizar el caso conforme a las siguientes opciones:

- **Evaluando:** corresponde a la fase de instrucción, es decir, al periodo de tiempo durante el cual se desarrolla la investigación (entrevistas, clasificación de la información y obtención de evidencias, etc), así como la fase de propuesta de decisiones y, en su caso, traslado al órgano decisor. En ningún caso se podrá extender por plazo superior a los tres meses desde la admisión a trámite de la denuncia, salvo prórroga justificada conforme a la Ley 2/2023.
- **Conclusión:** una vez adoptados las decisiones pertinentes, el Responsable del Sistema Interno de Información tras el análisis de toda la información obtenida y la emisión del correspondiente informe, emitirá una resolución final provisional (a la espera de alegaciones), que se comunicará al informante y actualizará el estado del caso a Conclusión. El comunicado contendrá de forma precisa, el detalle de los hechos denunciados, la investigación llevada a cabo para la determinación de la supuesta irregularidad y las posibles acciones de respuesta, así como la posibilidad de poder dirigirse a otros mecanismos o canales externos de comunicación y/o realizar las alegaciones que considere oportunas en un plazo concreto.
- **Alegaciones:** seguidamente a la conclusión del caso, se habilitará la pestaña Alegaciones, ofreciendo la oportunidad al informante de realizar cuantas consideraciones desee en atención a la resolución del caso.
- **En decisión:** una vez presentadas las alegaciones, periodo de tiempo durante el cual el Responsable del Sistema Interno de Información podrá valorar la modificación de las conclusiones iniciales o no, según el caso concreto en base a las alegaciones realizadas por el informante.

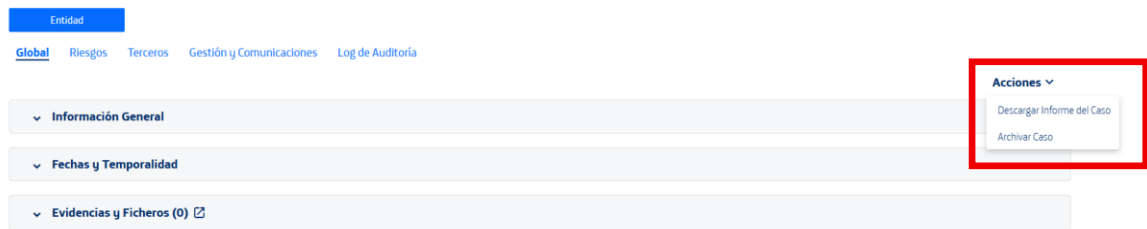
En caso de no realizarse alegaciones en el plazo previsto, deberá seleccionarse esta opción para poder continuar con el caso y proceder a su conclusión.

- **Completado:** una vez valoradas las alegaciones comunicadas por el informante, se le comunicará la decisión final del caso y su conclusión definitiva. Se habilitará un campo libre denominado “Conclusión” que deberá completarse con la Comunicación dirigida al informante. Este campo es obligatorio y fundamental porque evidencia la tramitación del caso registrado y su comunicación al informante.

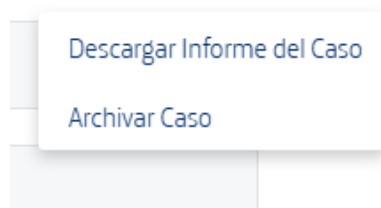
Una vez realizadas todas las actualizaciones indicadas, la herramienta habilitará una nueva configuración de la pestaña “Acciones” que comprende los siguientes:

(Caso) Prueba

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > CASO > (CASO) PRUEBA



Acciones ▾



- **Descargar Informe del Caso:** permite descargar el caso con la información del mismo desde su registro hasta su conclusión e incorpora la Conclusión completada en el campo libre que se habilita en la casilla “Completado”.
- **Archivar Caso:** una vez transcurridas todas las fases de la gestión del caso y concluida la gestión del mismo, deberá señalarse como archivada, quedando marcada como tal en la pantalla principal de casos.

6. LIBRO REGISTRO.

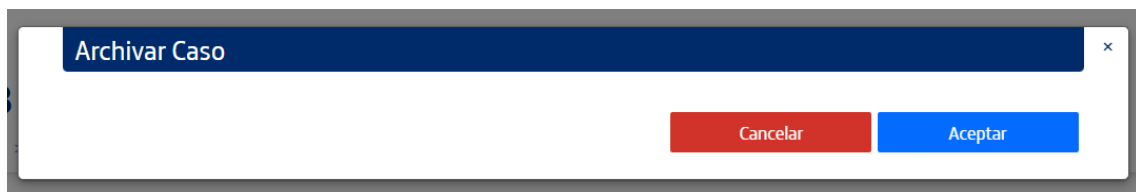


A través de la funcionalidad de Libro Registro se permite llevar un registro de las informaciones recibidas a través de la herramienta. Este libro registro no será público y sólo podrá acceder la Autoridad Judicial competente mediante auto.

Una vez que se accede se puede ver lo siguiente:



- **Casos archivados:** una vez transcurridas todas las fases de la gestión del caso y concluida la gestión del mismo, deberá señalarse como archivada, quedando marcada como tal en la pantalla principal de casos.



☐ 15/11/2023	Prueba1	15/11/2023 10:23	Delitos dolos o imprudentes	☒	
-------------------------------------	---------	------------------	-----------------------------	-------------------------------------	--

Una vez archivado el caso desde la pantalla de casos archivados se podrá:

a) Extraer el caso



En el caso de que se haya optado por la extracción del caso se abrirá la siguiente pantalla:

Extraer Caso

Fichero *



Arrastra un archivo aquí

Elige un archivo

Max. 20 MB.

Justificación *

Cancelar

Aceptar

El objetivo será aportar el correspondiente AUTO para la extracción del caso y la justificación de la misma.

b) Descargar el caso

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > LIBRO REGISTRO > CASO ARCHIVADO

☐ Título ^	Descripción ^	Fecha del Caso ^	Materia ^	Organización ^	Tipo de Relación con la ... ^	
☐ 15/11/2023	Prueba1	15/11/2023 10:23	Delitos dolos o imprudentes		Externa de la Organización	
☐ 19/10 Prueba 1	Prueba	19/10/2023 09:51				

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

c) Eliminar el caso

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > LIBRO REGISTRO > CASO ARCHIVADO

☐ Título ^	Descripción ^	Fecha del Caso ^	Materia ^	Organización ^	Tipo de Relación con la ... ^	
☐ 15/11/2023	Prueba1	15/11/2023 10:23	Delitos dolos o imprudentes		Externa de la Organización	
☐ 19/10 Prueba 1	Prueba	19/10/2023 09:51				

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

En el caso de que se opte por eliminar el caso aplicando al símbolo de la papelera nos aparecerá la siguiente pantalla:

El objetivo es justificar documentalmente la razón de la eliminación del caso y guardar registro de esa justificación para evitar extracciones que no estén legitimadas por la norma.

- **Casos eliminados:** todos los casos que se haya justificado su eliminación aparecerán en esta pantalla.

Una vez eliminado el caso, podremos encontrarlo en la siguiente pantalla:



INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > LIBRO REGISTRO > CASO ELIMINADO

Título ^	Fecha de Eliminación ^	Usuario ^	
☐ 15/11/2023	15/11/2023 12:31	[REDACTED]	
☐ test	25/07/2023 12:48	[REDACTED]	

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

En la pantalla se podrá visualizar:

- Título del caso eliminado.
- Fecha de eliminación.
- Usuario que lo ha eliminado.

A través del símbolo lapicero se podrá acceder a la información relativa a la justificación de la eliminación y las evidencias aportadas para ello apareciendo la siguiente pantalla.

Información General

Justificación: .

Fecha de Eliminación: 15/11/2023 12:31

Usuario: c.tella@govertis.com

Evidencias (1)

Buscar

Título	Usuario	Fecha de Extracción
15/11/2023 - 2023/11/15 12:31	c.tella@govertis.com	15/11/2023 12:31

Mostrando 1 - 1 de 1 de elementos. Elementos por Página: 10

A través de la flecha hacia abajo, podrá descargarse en formato .csv el listado de casos evidencias presentadas.

Por otro lado, a través de la pantalla principal de casos eliminados podrá descargarse un listado en formato.csv de los casos que han sido eliminados.

INICIO (CANAL DE ALERTADORES) > LIBRO REGISTRO > CASO ELIMINADO

Buscar

Título	Fecha de Eliminación	Usuario
15/11/2023	15/11/2023 12:31	c.tella@govertis.com
test	25/07/2023 12:48	j.moreira@govertis.com

Mostrando 1 - 2 de 2 de elementos. Elementos por Página: 10

- **Casos extraídos:** En el caso en el que se haya producido la extracción del caso se podrá acceder a esta pantalla.

Casos Archivados

Casos Eliminados

Casos Extraídos

Cuando se haya producido la extracción de un caso se guardará registro de éstos a través de la pestaña “casos extraídos”.

Buscar

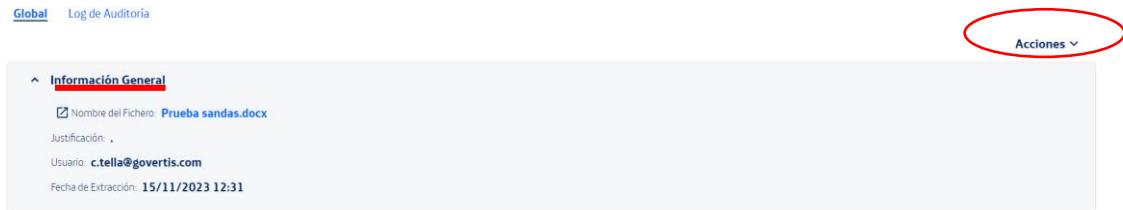
Título	Usuario	Fecha de Extracción
15/11/2023 - 2023/11/15 12:31		15/11/2023 12:31

Mostrando 1 - 1 de 1 de elementos. Elementos por Página: 10

En ella se indicará:

- Título del caso eliminado.
- Usuario que ha solicitado la extracción. Siempre será el administrador del canal, no es una facultad que está destinada al gestor del caso.
- Fecha de extracción.

A través del símbolo del lapicero se podrá acceder a la información general relativo a la extracción del caso:



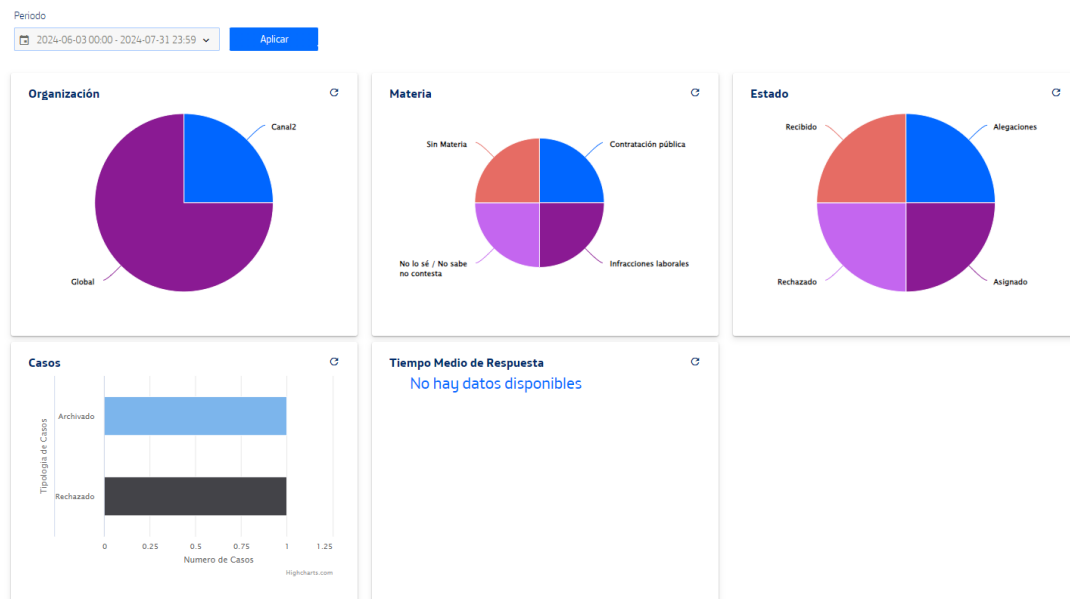
Por otro lado, a través de acciones se podrá descargar las evidencias presentadas para la extracción del caso.

7. ESTADÍSTICAS

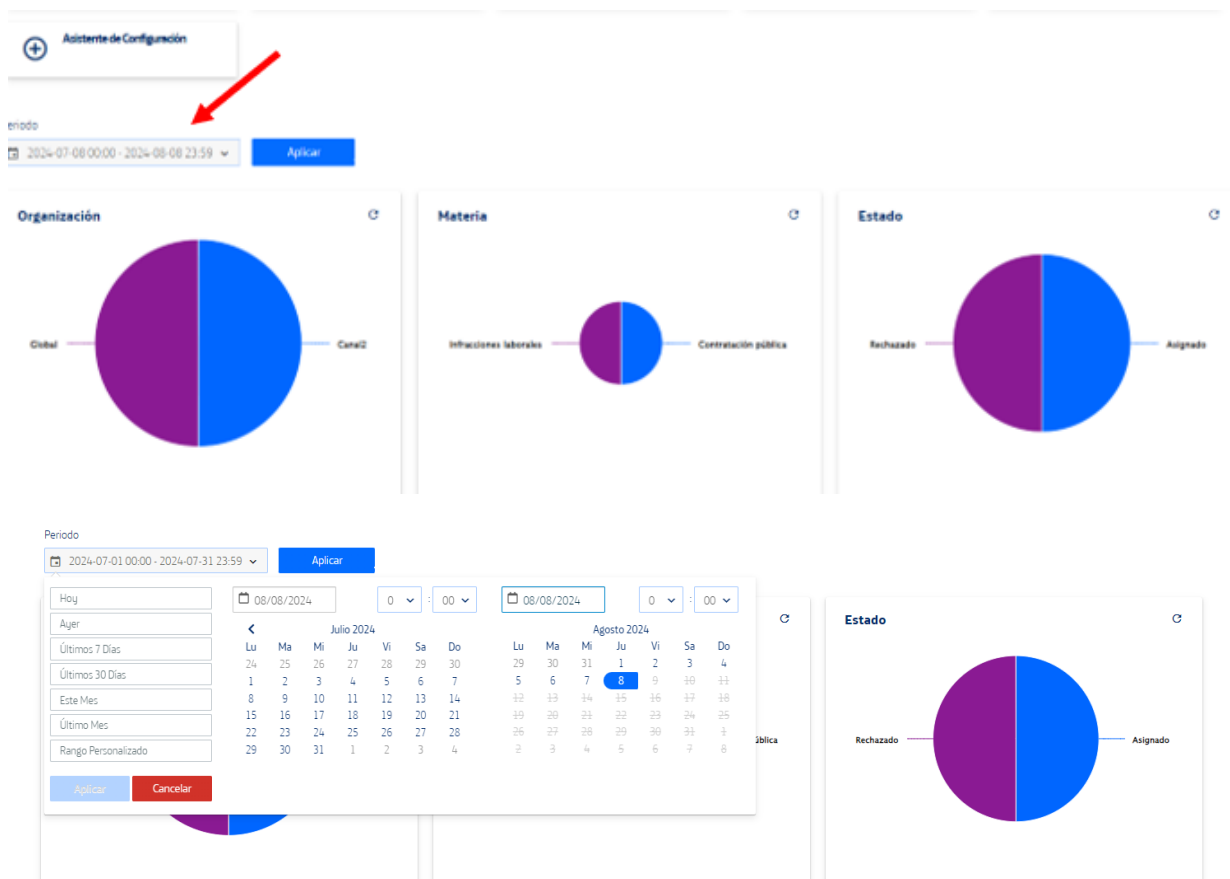
Además de gestionar los distintos casos entrantes, la herramienta nos va a arrojar estadísticas a modo de gráficos que nos van a mostrar diferente información de los casos que han entrado en el Canal de alertadores, atendiendo al intervalo de tiempo seleccionado.

La información mostrada en los gráficos consta de:

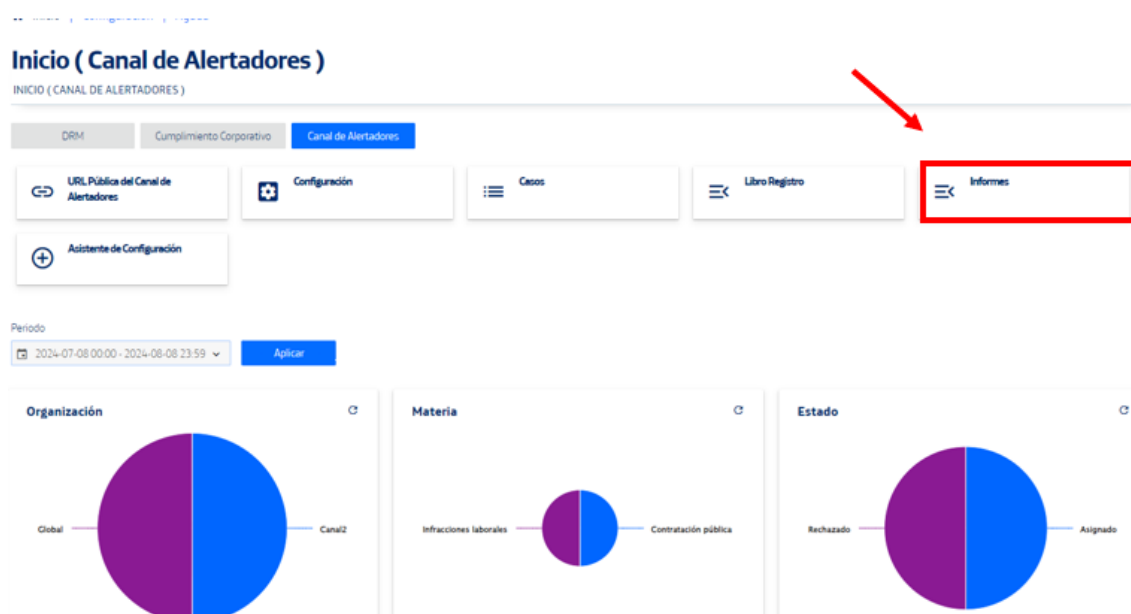
- Organización:** En caso de que la entidad cuente con varias sociedades y se hayan habilitado URL públicas para cada una de esas sociedades, el gráfico mostrará el número de casos entrantes de cada URL.
- Materia:** En este gráfico se mostrará cuantos casos entrantes ha habido sobre de una materia concreta.
- Estado:** El gráfico de “Estado” indicará el estado de los distintos casos entrantes en un intervalo concreto de tiempo.
- Casos:** Este gráfico nos arroja información a cerca de los casos que han sido rechazados o archivados.
- Tiempo Medio de Respuesta:** Nos indica el tiempo medio que se tarda en dar respuesta al informante.



Como se ha comentado anteriormente, se podrá consultar las estadísticas de un periodo de tiempo determinado que podrá ser de días, meses o personalizado.



Adicionalmente, la herramienta nos va a dar la posibilidad de descargarnos un informe de estas estadísticas acudiendo al apartado “Informes”.



Una vez dentro del apartado “informes”, se podrá descargar:

- Un informe con las estadísticas totales del Canal de Alertadores.
- Un informe de las estadísticas en una fecha específica.

Informes

[INICIO \(CANAL DE ALERTADORES\)](#) > INFORMES

 Informe de estadísticas de canal de alertadores Descargar 	 Informe de estadísticas de canal de alertadores para fechas específicas Descargar 
---	---

Nota: La descarga de los informes se realizará en formato Word, en este sentido, se recomienda tener el Word actualizado con la última versión para evitar problemas de visualización.