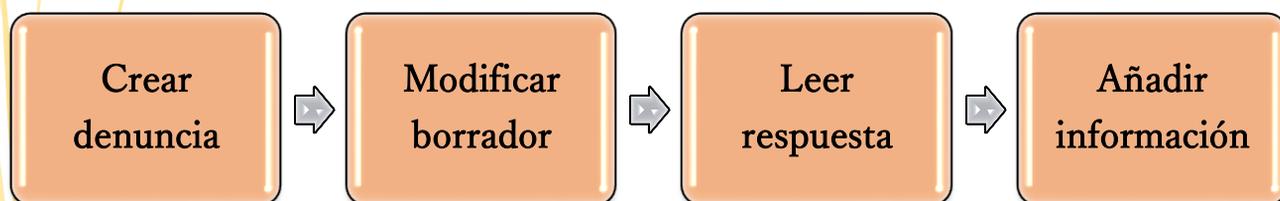


Sitio web de denuncia de irregularidades

Línea de ayuda de D-Quest

Publicación: 11/25/2024

Manual para el/la denunciante



Índice

【Crear denuncia】

1. Inicio de sesión
2. Menú (para crear una denuncia)
3. Formulario de denuncia
4. Guardar como borrador
5. Enviar
6. Página de finalización
7. Correo electrónico de finalización

【Modificar borrador】

8. Acceder al borrador de denuncia
9. Modificar o eliminar el borrador

【Leer respuesta】

10. Correo electrónico de notificación
11. Menú (para acceder a su denuncia)
12. Comprobar la respuesta

【Añadir información】

13. Añadir información
14. Página de finalización y correo electrónico
15. Página de detalles de la denuncia
16. Archivo adjunto



1. Inicio de sesión

- 1-1. Acceda al URL del "sitio web de denuncia de irregularidades" de su empresa.
- 1-2. Introduzca la ID común y la contraseña común anunciados previamente por su empresa y haga clic en el botón "Comenzar".

1-1

Global Helpline

Seleccione el idioma y, a continuación, introduzca el ID común y la contraseña común.

Idioma
Español

DQ
HELPLINE

<< manual >>

ID común

Contraseña común

1-2 **Comenzar**

* Las imágenes usadas en este manual se tomaron del sitio web de demostración de D-Quest. Detalles como el título, el contenido o los colores se personalizan para cada empresa cliente.



2. Menú (para crear una denuncia)

2-1. Pulse en "Crear denuncia" en el menú.

2-2. Haga clic en el botón "Acepto" si entiende y acepta las condiciones de uso.

Menú Terminar sesión

País: [Japón]. Su denuncia se tramitará de conformidad con la legislación local.
Si eligió el país equivocado, vuelva a la página de inicio y seleccione el país correcto.

Si desea enviar una nueva denuncia, pulse el botón "Crear denuncia".

Crear denuncia

Si desea modificar el borrador, ver la respuesta a su denuncia o añadir más información, haga clic en el botón "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información".

Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información

© 2023 - D-Quest, Inc.

Condiciones de uso Retour au MENU Terminar sesión

Condiciones de uso

Lea atentamente estas condiciones de uso antes de utilizar este sitio web. Si está de acuerdo con las condiciones de uso, pulse el botón "Acepto". De lo contrario, pulse en "No acepto". Este servicio solo está disponible para quienes acepten las condiciones de uso.

Términos de servicio de la línea de asistencia D-Quest

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

Glosario del Servicio

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

Aplicación de los Términos de servicio

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

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

Protección de información personal (protección de anonimidad)

El servicio protege la anonimidad del usuario al proveer un sistema que evita que la información personal del informador

Suspensión del Servicio

En algunos casos, D-Quest puede interrumpir o suspender el Servicio a una compañía usuaria si dicha compañía o un informador infringe el contrato o los términos de servicio.

Solo podrás utilizar el Servicio después de aceptar estos términos.

© 2023 - D-Quest, Inc.



3. Formulario de denuncia

- 3-1. Incluya en el formulario de denuncia tanta información como sea posible. * Los elementos en rojo son obligatorios.
- 3-2. Registre una clave PIN formada solo por números, con un máximo de cuatro dígitos, y asegúrese de anotarla y conservarla. Si no sabe la clave PIN o el número de denuncia, no podrá hacer una denuncia adicional ni confirmar la respuesta de la persona encargada de recibir la denuncia en su empresa (en adelante, "el receptor").
- 3-3. Si introduce una "Dirección de correo electrónico para notificaciones", recibirá un correo electrónico de notificación cuando el receptor de su empresa le responda. Esta dirección no se dará a conocer al receptor. (Vea también la [página 10](#))



Crear denuncia
Retour au MENU Terminar sesión

Crear denuncia

Rellene el siguiente formulario de denuncia. Los elementos en rojo son obligatorios. Pulse el botón "Enviar" cuando haya terminado.

Momento en que ocurrieron los hechos

3 días
 1 semana
 1 mes
 Medio año
 1 año
 Hace más de 1 año
 Puede que ocurra otra vez.
 Incierto

Registre una clave PIN para esta denuncia

Clave PIN (4 dígitos)

Dirección de correo electrónico para recibir la notificación de la respuesta de su empresa (opcional)

Dirección de correo electrónico para notificaciones

<Advertencia>
 No recibirá un correo electrónico de notificación si no ha introducido su dirección de correo electrónico o si esta es incorrecta.

3-1

3-2

3-3

Preguntas



4. Guardar como borrador

- 4-1. Si ya ha comenzado a introducir una denuncia pero desea salir momentáneamente del formulario de denuncia, o si aún no está seguro/a de si debe hacer la denuncia o no, puede usar la función "Guardar como borrador". D-Quest y el receptor no podrán ver lo que ha guardado como borrador.
- 4-2. Una vez guardado el borrador, se visualizará una página con el mensaje "Su borrador se ha guardado correctamente". Anote la **clave PIN** y el **número de denuncia** (13 caracteres alfanuméricos) que aparecen en esta página y téngalos a mano. Si pierde la **clave PIN** o el **número de denuncia**, no podrá acceder a la denuncia.

Acerca de cómo modificar el borrador, lea a partir de [[8. Acceder al borrador de denuncia](#)]



Dirección de correo electrónico para recibir la notificación de la respuesta de su empresa (opcional)

Dirección de correo electrónico para notificaciones

* Si su dirección de correo electrónico contiene ciertas cadenas de caracteres (por ejemplo, una serie de "." sucesivos), el correo electrónico de notificación no le llegará.
 * Su dirección de correo electrónico NUNCA se dará a conocer a nadie; ni a D-Quest, ni al receptor de su empresa, ni a terceros.

4-1

Cancelar **Guardar como borrador** Enviar

Su borrador se ha guardado correctamente. Retour au MENU Terminar sesión

Su borrador se ha guardado correctamente.
 El número de esta denuncia es el siguiente.
 Este número es necesario para modificar el borrador. Guárdelo con el debido cuidado. Tenga en cuenta que no es posible reemitir ni comprobar el número de denuncia.

Número de denuncia

4-2 **99999Wj6hUDCK**

© 2023 - D-Quest, Inc.



5. Enviar

Tras pulsar el botón "Enviar", aparecerá la página de confirmación. Vuelva a pulsar el botón "Enviar" para completar la creación de la denuncia.

*** No es posible cancelar ni borrar una denuncia ya enviada.**

Dirección de correo electrónico para recibir la notificación de la respuesta de su empresa (opcional)

Dirección de correo electrónico para notificaciones

* Si su dirección de correo electrónico contiene ciertas cadenas de caracteres (por ejemplo, una serie de "." sucesivos), el correo electrónico de notificación no le llegará.
 * Su dirección de correo electrónico NUNCA se dará a conocer a nadie; ni a D-Quest, ni al receptor de su empresa, ni a terceros.

Cancelar Guardar como borrador **Enviar**

Confirmar denuncia Retour au MENU Terminar sesión

Crear denuncia

Revise la denuncia y pulse el botón "Enviar". Si desea modificar la denuncia, pulse el botón "Modificar".

Momento en que ocurrieron los hechos

3 días
 1 semana
 1 mes
 Medio año
 1 año

Registre una clave PIN para esta denuncia

Clave PIN (4 dígitos)

Dirección de correo electrónico para recibir la notificación de la respuesta de su empresa (opcional)

Dirección de correo electrónico para notificaciones

* Si su dirección de correo electrónico contiene ciertas cadenas de caracteres (por ejemplo, una serie de "." sucesivos), el correo electrónico de notificación no le llegará.
 * Su dirección de correo electrónico NUNCA se dará a conocer a nadie; ni a D-Quest, ni al receptor de su empresa, ni a terceros.

Modificar **Enviar**



6. Página de finalización

- 6-1. Una vez enviada la denuncia, se visualizará una página con el mensaje "Gracias por crear la denuncia". Anote la clave PIN y el número de denuncia (13 caracteres alfanuméricos) que aparecen en esta página y téngalos a mano. Si pierde la clave PIN o el número de denuncia, no podrá comunicarse con el receptor (leer su respuesta, añadir más información, etc.) en relación con la denuncia enviada. **Tenga en cuenta que esta página es el único lugar donde puede comprobar el número de denuncia.**
- 6-2. Después de anotar el número de denuncia, haga clic en "Terminar sesión".
- * Las denuncias procedentes de fuera de Japón se enviarán al receptor después de que D-Quest las haya traducido y procesado.**

6-2

Gracias por crear la denuncia. Retour au MENU **Terminar sesión**

Gracias por crear la denuncia.

A continuación se indica el número de esta denuncia. Lo necesitará para ver la respuesta a la denuncia y añadir más información. Guarde el número con el debido cuidado. Tenga en cuenta que no es posible reemitir ni comprobar el número de denuncia.

Número de denuncia

6-1 99999Wj6hUDCK

*** No se aceptan solicitudes de reemisión ni comprobación del número de denuncia.**

Su denuncia se ha enviado correctamente. Este envío se notificará al receptor por correo electrónico. Si registró una dirección de correo electrónico para notificaciones, se le notificará por ese medio (helpline_report@dq-helpline.com) la llegada de la respuesta del receptor. (Su dirección de correo electrónico para notificaciones NUNCA se dará a conocer al receptor ni a D-Quest.)

Por razones de seguridad, después de guardar el número de denuncia haga clic en "Terminar sesión" en la parte superior derecha de esta página y cierre el navegador.

© 2023 - D-Quest, Inc.



7. Correo electrónico de finalización

Si registró una **dirección de correo electrónico para notificaciones** al crear su denuncia (3-3, página 3), recibirá un correo electrónico de notificación con el asunto "[NOTIFICACIÓN] Se ha aceptado su denuncia".

<Advertencia>

No recibirá un correo electrónico de notificación si no ha introducido su dirección de correo electrónico o si esta es incorrecta.

[NOTIFICACIÓN] Se ha aceptado su denuncia

helpline_report@dq-helpline.com <helpline_report@dq-helpline.com>

2023年10月18日 9:59

To:

Gracias por su denuncia.

Para comprobar si le han respondido, acceda periódicamente la sección "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información" por la página del menú, a la que puede entrar mediante el siguiente URL con la ID y la contraseña comunes.

Tenga en cuenta que no es posible reemitir ni comprobar el número de denuncia.

- Nombre del sitio web : Global Helpline
- URL : <https://jp.dq-helpline.com/xxxx/site/Reports?Lang=es-mx>
- Fecha de envío : 2023/10/18 09:59:22 (JST)

* Este correo electrónico fue generado automáticamente por el sistema.

* No responda a esta dirección de correo electrónico.

* En el caso de una denuncia procedente de fuera de Japón, algunos de los datos en el correo electrónico de notificación serán diferentes.



8. Acceder al borrador de denuncia

- 8-1. Inicie sesión en el sitio web de denuncia de irregularidades de su empresa y pulse el botón "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información".
- 8-2. Introduzca la **clave PIN** (3-2 en la página 3) y el **número de denuncia** de 13 dígitos que anotó en el paso de creación de la denuncia (4-2 en la página 4) y pulse el botón "Ver denuncia".

Menú Terminar sesión

País: [Japón]. Su denuncia se tramitará de conformidad con la legislación local.
Si eligió el país equivocado, vuelva a la página de inicio y seleccione el país correcto.

Si desea enviar una nueva denuncia, pulse el botón "Crear denuncia".

Crear denuncia

Si desea modificar el borrador, ver la respuesta a su denuncia o añadir más información, haga clic en el botón "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información".

Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información

© 2023 - D-Quest, Inc.

Confirmar denuncia Retour au MENU Terminar sesión

Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información

Si desea modificar el borrador, ver la respuesta a su denuncia o añadir más información, introduzca el número de denuncia y su clave PIN y, a continuación, pulse el botón "Ver denuncia".

Número de denuncia

Clave PIN (4 dígitos)

Ver denuncia

© 2023 - D-Quest, Inc.



9. Modificar o eliminar el borrador

9-1. El borrador de denuncia (página 4) se visualizará como se muestra a continuación. Pulse "Modificar" para modificar el borrador o "Eliminar borrador" para eliminarlo.

*** Una vez eliminado el borrador, no es posible acceder nuevamente a él.**

9-2. Si pulsa el botón "Modificar", volverá a visualizarse la página [[Crear denuncia](#)] (página 3). Aquí puede modificar o enviar la denuncia.



Detalles de la denuncia
Retour au MENU Terminar sesión

Gestione su denuncia

Revise la denuncia y pulse el botón "Eliminar borrador" o "Modificar".

Información

Número de denuncia	99999Wj6hUDCK
Situación	Borrador. Esta denuncia aún es un borrador.

Contenido

Momento en que ocurrieron los hechos	1 año
Lugar de los hechos	DQ TEST
Implicación de ejecutivos y gerentes	Ejecutivo(s)
Contenido del reporte	1 Contenido del reporte DQ TEST
Aviso a superiores	He informado a mis superiores

Cancelar

Eliminar borrador

9-2.

Modificar

© 2023 - D-Quest, Inc.



10. Correo electrónico de notificación

Si registró una **dirección de correo electrónico para notificaciones** al crear su denuncia (3-3, página 3), recibirá un correo electrónico de notificación de respuesta con el asunto "[NOTIFICACIÓN] Se ha respondido a su denuncia".

* En el caso de una denuncia procedente de fuera de Japón, la respuesta se notificará al/a la denunciante una vez que D-Quest la haya traducido y procesado.

<Advertencia>

Asegúrese de leer la respuesta del receptor.

No recibirá un correo electrónico de notificación si no ha introducido su dirección de correo electrónico o si esta es incorrecta.

[NOTIFICACIÓN] Se ha respondido a su denuncia

helpline_report@dq-helpline.com <helpline_report@dq-helpline.com>

2023年10月18日 10:14

To:

Estimado/a denunciante

El receptor ha respondido a su denuncia.

Para ver la respuesta, acceda a "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir Información" por la página del menú, a la que puede entrar mediante el siguiente URL con el ID y la contraseña comunes.

●Nombre del sitio web : Global Helpline

●URL : <https://jp.dq-helpline.com/xxxx/site/Reports?Lang=es-mx>

●Fecha de la denuncia : 2023/10/18 10:14:28 (JST)

* Este correo electrónico fue generado automáticamente por el sistema.

* No responda a esta dirección de correo electrónico.



11. Menú (para acceder a su denuncia)

11-1. Inicie sesión en el sitio web de denuncia de irregularidades de su empresa y pulse el botón "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información" en la página del menú.

11-2. Introduzca la **clave PIN** (3-2 en la página 3) y el **número de denuncia** de 13 dígitos (6-1 en la página 6) y pulse el botón "Ver denuncia".

Menú Terminar sesión

País: [Japón]. Su denuncia se tramitará de conformidad con la legislación local.
Si eligió el país equivocado, vuelva a la página de inicio y seleccione el país correcto.

Si desea enviar una nueva denuncia, pulse el botón "Crear denuncia".

Crear denuncia

Si desea modificar el borrador, ver la respuesta a su denuncia o añadir más información, haga clic en el botón "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información".

Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información

© 2023 - D-Quest, Inc.

11-1

Confirmar denuncia Retour au MENU Terminar sesión

Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información

Si desea modificar el borrador, ver la respuesta a su denuncia o añadir más información, introduzca el número de denuncia y su clave PIN y, a continuación, pulse el botón "Ver denuncia".

Número de denuncia

Clave PIN (4 dígitos)

Ver denuncia

© 2023 - D-Quest, Inc.

11-2



12. Comprobar la respuesta

- 12-1. Puede comprobar la situación actual de la denuncia en la sección "Situación".
- 12-2. Esta página muestra los detalles de la denuncia y el historial de su comunicación con el receptor.

Detalles de la denuncia
Retour au MENU Terminar sesión

Gestione su denuncia

Nota 1: Para proteger la confidencialidad de la denuncia, esta se borrará del sistema 30 días después de su cierre.
 Nota 2: No se puede enviar más información una vez que la "Situación" de la denuncia aparece como "Cerrada".

Información

Número de denuncia	99999Wj6hUDCK
Fecha de envío	2023/10/18 09:59:22 (JST)
Situación	Su turno de actuar: El/La denunciante ya ha leído esta respuesta.

Historial de actualizaciones

Fecha	Detalles
2023/10/18 10:14:28 (JST) Respuesta del receptor	<Respuesta> Respuesta
2023/10/18 09:59:22 (JST)	[Leída por el receptor] 2023/10/18 10:14:00 (JST) Se ha creado una nueva denuncia.

Añadir mensaje

Elegir archivo

* Puede adjuntar un archivo de hasta 100 MB. Se requiere un mensaje en la columna "Añadir mensaje".
 *Tenga en cuenta que NO podrá eliminar el archivo adjunto una vez que lo haya enviado.

Cancelar

Enviar



13. Añadir información

- 13-1. Si desea añadir más información o responder a la respuesta de su empresa, rellene la columna "Añadir mensaje" y haga clic en "Enviar".
- 13-2. Tras pulsar el botón "Enviar", se visualizará la ventana de confirmación. Pulse el botón "Aceptar" para completar la adición del mensaje.

Historial de actualizaciones

Fecha	Detalles
2023/10/18 10:14:28 (JST) Respuesta del receptor	<Respuesta> Respuesta
2023/10/18 09:59:22 (JST)	[Leída por el receptor] 2023/10/18 10:14:00 (JST) Se ha creado una nueva denuncia.

Añadir mensaje

* Puede adjuntar un archivo de hasta 100 MB. Se requiere un mensaje en la columna "Añadir mensaje".
*Tenga en cuenta que NO podrá eliminar el archivo adjunto una vez que lo haya enviado.

© 2023 - D-Quest, Inc.

¿Está seguro/a de que desea enviar la información adicional?

Añadir mensaje



14. Página de finalización y correo electrónico

- 14-1. Cuando se visualice el mensaje "Se envió información adicional.", el envío habrá finalizado.
- 14-2. Por razones de seguridad, haga clic en "Terminar sesión" y cierre el navegador.

14-1

Gracias por añadir más información. Retour au MENU **Terminar sesión**

Se envió información adicional.

Gracias por añadir más información.

Su número de denuncia NO cambiará cuando envíe información adicional. Guárdelo con el debido cuidado.

El receptor leerá la información enviada y le responderá. Consulte periódicamente la sección "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información" en la página del menú para comprobar si le han respondido. Si registró una dirección de correo electrónico para notificaciones, se le notificará por ese medio (helpline_report@dq-helpline.com) la llegada de la respuesta del receptor. (Su dirección de correo electrónico para notificaciones NUNCA se dará a conocer al receptor ni a D-Quest.)

Por razones de seguridad, haga clic en "Terminar sesión" en la parte superior derecha de esta página y cierre el navegador.

© 2023 - D-Quest, Inc.

- 14-3. Si registró su dirección de correo electrónico para notificaciones al crear su denuncia (3-3, página 3), recibirá un correo electrónico de notificación con el asunto "[NOTIFICACIÓN] Se ha aceptado su información adicional".

[NOTIFICACIÓN] Se ha aceptado su información adicional

helpline_report@dq-helpline.com 10:29 (0 分前)

Gracias por añadir más información.

Para comprobar si le han respondido, acceda periódicamente la sección "Modificar o eliminar borrador / Ver respuesta / Añadir información" por la página del menú, a la que puede entrar mediante el siguiente URL con la ID y la contraseña comunes. Tenga en cuenta que no es posible reemitir ni comprobar el número de denuncia.

- Nombre del sitio web : Global Helpline
- URL : <https://jp.dq-helpline.com/xxxx/site/Reports?Lang=es-mx>
- Fecha de la información adicional : 2023/10/18 10:29:23 (JST)

* Este correo electrónico fue generado automáticamente por el sistema.
* No responda a esta dirección de correo electrónico.



15. Página de detalles de la denuncia

Su mensaje se visualizará en la sección [Historial de actualizaciones].

Detalles de la denuncia
Retour au MENU Terminar sesión

Gestione su denuncia

Nota 1: Para proteger la confidencialidad de la denuncia, esta se borrará del sistema 30 días después de su cierre.
 Nota 2: No se puede enviar más información una vez que la "Situación" de la denuncia aparece como "Cerrada".

Información

Número de denuncia	99999Wj6hUDCK
Fecha de envío	2023/10/18 09:59:22 (JST)
Situación	No leída: El receptor de la empresa aún no ha leído esta denuncia o el último mensaje.

Contenido

Momento en que ocurrieron los hechos	1 año
--------------------------------------	-------

Historial de actualizaciones

Fecha	Detalles
2023/10/18 10:29:22 (JST) Se envió información adicional.	[No leída por el receptor] <Información adicional> Añadir mensaje
2023/10/18 10:14:28 (JST) Respuesta del receptor	<Respuesta> Respuesta
2023/10/18 09:59:22 (JST)	[Leída por el receptor] 2023/10/18 10:14:00 (JST) Se ha creado una nueva denuncia.

Añadir mensaje

Elegir archivo

* Puede adjuntar un archivo de hasta 100 MB. Se requiere un mensaje en la columna "Añadir mensaje".
 *Tenga en cuenta que NO podrá eliminar el archivo adjunto una vez que lo haya enviado.

Cancelar
Enviar

© 2023 - D-Quest, Inc.



16. Archivo adjunto

*** Por favor, tome en cuenta que solo clientes elegibles tienen acceso a esta función.**

16-1. Si desea adjuntar un archivo, como una imagen, audio o documento, haga clic en "Elegir archivo" bajo la columna "Archivo adjunto (opcional)" al crear su informe. Para agregar información adicional, use "Elegir archivo" bajo la columna "Añadir mensaje" y seleccione el archivo que quiere adjuntar.

*** Solo puede adjuntar un archivo (de hasta 100 MB) para un nuevo informe o cada mensaje adicional. Si desea adjuntar varios archivos, por favor, comprímalos en un archivo .zip en su PC.**

*** Se requiere de un mensaje en la columna "Añadir mensaje" cuando adjunte el archivo para un mensaje adicional.**

*** Por favor, tome en cuenta que NO puede eliminar su elemento adjunto una vez enviado.**

Crear denuncia

Rellene el siguiente formulario de denuncia. Los elementos en rojo son obligatorios. Pulse el botón "Enviar" cuando haya terminado.

Momento en que ocurrieron los hechos 3 días
 1 semana
 1 mes
 Medio año
 1 año

Archivo adjunto(opcional)

Elegir archivo x

* Puede adjuntar un archivo de hasta 100 MB.

*Tenga en cuenta que NO podrá eliminar el archivo adjunto una vez que lo haya enviado.

16-1

16-1

Añadir mensaje

Añadir mensaje

Elegir archivo TEST.jpg x

* Puede adjuntar un archivo de hasta 100 MB. Se requiere un mensaje en la columna "Añadir mensaje".

*Tenga en cuenta que NO podrá eliminar el archivo adjunto una vez que lo haya enviado.

Cancelar Enviar