

CANAL DE DENUNCIAS

VERSIÓN 1.0

FECHA Agosto de 2026

Histórico de versiones

Este documento es la edición v1.0 del manual de **Canal de Denuncias**. La tabla siguiente recoge las ediciones publicadas y el resumen de cambios que introdujo cada una.

Versión	Fecha	Cambios principales
1.0 (actual)	Agosto de 2026	Primera edición del manual. Cubre el canal público de presentación y seguimiento de denuncias y sugerencias: envío en tres pasos, custodia del código de acceso, consulta del estado del caso y conversación con la empresa.

Contenido

1	Acceso al canal y credenciales	3
1.1	Un canal sin registro ni identificación	3
1.2	Tu código y tu contraseña	3
1.3	Anonimato: qué se guarda y qué ve la empresa.....	4
1.4	Idioma de la interfaz	5
2	Presentar una denuncia o sugerencia	6
2.1	Paso 1: redacta tu denuncia o sugerencia	6
2.2	Paso 2: crea tu contraseña	8
2.3	Paso 3: guarda tu código de denuncia o sugerencia	8
2.4	Si el envío no se completa	9
3	Consultar el estado de tu caso.....	11
3.1	Acceder con el código y la contraseña	11
3.2	Avisos al acceder	11
3.3	Duración de la consulta	12
4	La ficha de tu caso	13
4.1	Resumen: código, estado y última actualización	13
4.2	Expediente.....	13
4.3	Adjuntos.....	14
4.4	Actividad: la conversación con la empresa.....	15
4.5	Cuando el caso se cierra.....	16
5	Estados y plazos.....	17
5.1	Los estados de un caso	17
5.2	Plazo de respuesta y fecha de vencimiento.....	17
5.3	El seguimiento depende de ti.....	18
6	Recomendaciones y preguntas frecuentes	19
6.1	Recomendaciones de uso	19

6.2 Preguntas frecuentes	19
--------------------------------	----

1 Acceso al canal y credenciales



Acceso requerido: el canal de denuncias es de **acceso público**. No necesitas una cuenta de usuario, no tienes que identificarte y no existen roles ni permisos: cualquier persona con la dirección web del canal de tu empresa puede presentar una denuncia o una sugerencia.

Este manual está dirigido a la persona que presenta una denuncia o una sugerencia y hace su seguimiento. El canal está pensado para que puedas hacerlo de forma anónima si así lo prefieres, y para que después puedas consultar cómo evoluciona tu caso y comunicarte con la persona que lo gestiona sin revelar tu identidad.

Las pantallas de gestión interna que utiliza la empresa para tramitar las denuncias recibidas no forman parte de este manual: se describen en un documento independiente dirigido a los gestores del canal.

1.1 Un canal sin registro ni identificación

Se accede al canal desde la dirección web que te facilite tu empresa. No hay pantalla de inicio de sesión, ni registro previo, ni necesidad de disponer de un correo corporativo: al abrir la dirección aparece directamente el formulario para presentar una denuncia o una sugerencia.

Todo el canal se compone de dos recorridos, accesibles en todo momento desde la cabecera de la pantalla:

- **Presentar un caso nuevo:** es la pantalla que se abre al entrar. También puedes volver a ella en cualquier momento pulsando el logotipo de la empresa, arriba a la izquierda.
- **Consultar un caso ya presentado:** se accede con el botón *Estado de mi denuncia o sugerencia*, arriba a la derecha. Te pedirá el código del caso y la contraseña que definiste al presentarlo.



El logotipo y los colores de las pantallas son los de tu empresa, de modo que el canal puede tener un aspecto ligeramente distinto del que veas en otras organizaciones. Los textos, los pasos y el funcionamiento son los mismos.

1.2 Tu código y tu contraseña

Como no hay cuentas de usuario, tu caso se identifica mediante dos datos que obtienes al presentarlo y que son la única forma de volver a acceder a él:

Dato	De dónde sale	Para qué sirve
Código de la denuncia o sugerencia	Lo genera el sistema automáticamente y aparece en el paso 3, una vez enviado el caso. Es una secuencia larga de 36 caracteres con letras, números y guiones.	Identifica tu caso. Es la referencia que utiliza la empresa para tramitarlo.
Contraseña	La eliges tú en el paso 2, antes de enviar el caso.	Se solicita junto al código cada vez que quieras consultar el estado de tu caso.



Atención: guarda los dos datos en un lugar seguro y fuera de la aplicación antes de cerrar la pantalla. **No existe ninguna forma de recuperarlos ni de reenviarlos:** el canal no tiene la opción «he olvidado mi contraseña» y la empresa tampoco puede reponer ni consultar tu contraseña. Si pierdes el código o la contraseña, pierdes el acceso a ese caso de forma definitiva y la única alternativa es presentar una denuncia nueva.



Sugerencia: El código aparece en un campo que puedes seleccionar y copiar. Cópialo y guárdalo junto a la contraseña en el mismo sitio: por sí solo, ninguno de los dos datos te da acceso al caso. Trata el código con la misma reserva que la contraseña y no lo compartas con nadie a quien no quieras dar acceso a tu denuncia.

1.3 Anonimato: qué se guarda y qué ve la empresa

El formulario viene preparado para que la denuncia sea anónima: la casilla Anónimo está marcada de partida y los campos de nombre y correo electrónico permanecen ocultos. Si la dejas marcada y envías el caso, no se guarda ningún dato personal tuyo: ni nombre, ni correo, ni ningún otro identificador.

Durante toda la tramitación, la empresa te verá identificado únicamente como «Anónimo» en su listado de casos, y en la conversación tus mensajes aparecen firmados como «Denunciante». En sentido contrario, los mensajes de la empresa se firman siempre como «Empresa»: tú tampoco llegas a saber qué persona concreta está gestionando tu caso.

Si prefieres identificarte, desmarca la casilla Anónimo: aparecerán los campos de nombre y correo electrónico y podrás rellenar uno de los dos o ambos. Sirven para que la empresa pueda dirigirse a ti fuera de la herramienta; el seguimiento del caso dentro del canal funciona igual en los dos supuestos.



Atención: el anonimato depende también de lo que escribas. El sistema no revisa ni oculta el contenido que aportas, de modo que **puedes dejar de ser anónimo sin darte cuenta** si el texto de la denuncia contiene datos que permitan identificarte, o si los documentos que adjuntas te identifican por su contenido, por sus propiedades o por el propio nombre del fichero. Revisa esos detalles antes de enviar el caso si el anonimato es importante para ti.

1.4 Idioma de la interfaz

En la esquina superior de la tarjeta aparecen las abreviaturas de los idiomas disponibles; el activo se muestra resaltado y los demás en gris. El canal está traducido a castellano, catalán e inglés, y los idiomas que veas dependen de los que tenga configurados tu empresa. La elección se mantiene mientras navegas por el canal.

Además de los textos de las pantallas, se traducen las listas desplegables del formulario y el nombre del estado de tu caso.



Atención: elige el idioma **antes de empezar a rellenar el formulario**. Cambiar de idioma recarga la pantalla desde cero: se pierde todo lo que hubieras escrito y se genera un código de caso nuevo. Si cambias de idioma en la pantalla de consulta, volverás al formulario de nueva denuncia y tendrás que introducir otra vez el código y la contraseña.

Una vez dentro de la ficha de tu caso, en cambio, el cambio de idioma es seguro: la ficha se vuelve a mostrar traducida sin perder nada.

2 Presentar una denuncia o sugerencia



Acceso requerido: presentar una denuncia o una sugerencia no requiere identificarse ni disponer de ningún permiso. Es la pantalla que se abre al acceder a la dirección web del canal.

La pantalla de presentación está organizada como un recorrido de tres pasos que se van desplegando uno tras otro sobre la misma página: primero redactas el caso, después defines la contraseña y por último recibes el código con el que podrás seguirlo. Los tres pasos aparecen siempre visibles como cabeceras numeradas, y el que está activo se muestra resaltado.



Tu denuncia se guarda al final del paso 2, cuando pulsas el botón de envío. Hasta ese momento no se ha registrado nada y puedes abandonar la pantalla sin dejar rastro. El paso 3 ya no es un formulario pendiente de enviar: es la confirmación de que el caso se ha registrado.

2.1 Paso 1: redacta tu denuncia o sugerencia

En este primer paso describes lo que quieres comunicar y decides si lo haces de forma anónima. Estos son todos los campos disponibles:

Campo	¿Obligatorio?	Detalle
Tipo	No	Lista desplegable con las categorías de denuncia que haya definido tu empresa (por ejemplo, según la materia del hecho que se comunica). Si no eliges ninguna, el campo queda vacío en la ficha y la empresa podrá clasificarlo después.
Denunciante	No	Lista desplegable con los tipos de denunciante definidos por tu empresa (por ejemplo, empleado, proveedor o cliente). También puede dejarse sin elegir.
Anónimo	—	Casilla marcada de partida. Márcala para no aportar datos personales; desmárcala si quieres identificarte.
Nombre	Solo si te identificas	Aparece al desmarcar la casilla Anónimo. Debes rellenar este campo o el del correo electrónico, o ambos.

Correo electrónico	Solo si te identificas	Aparece al desmarcar la casilla Anónimo. Si lo rellenas, se comprueba que tenga un formato válido.
Denuncia o sugerencia	Sí	Texto libre de hasta 1.000 caracteres. Conviene detallar el lugar, la hora y las personas implicadas. Es el único campo imprescindible del formulario.
Sugerencias	No	Segundo texto libre, también de hasta 1.000 caracteres, para propuestas de mejora relacionadas con lo que comunicas.
Adjuntar documentos	No	Permite añadir fotografías o documentos que respalden el caso. Ver el detalle más abajo.

Documentos adjuntos

El botón Adjuntar documentos abre el explorador de archivos de tu equipo y permite seleccionar varios ficheros a la vez, de cualquier tipo. Cada fichero elegido aparece como una etiqueta con su nombre justo encima del botón; pulsando el aspa de la etiqueta lo quitas de la selección, sin ninguna confirmación previa.

Los ficheros seleccionados todavía no se han enviado: viajan junto al resto del formulario cuando confirmas el envío al final del paso 2.



Atención: cada fichero puede ocupar como máximo **5 MB**. Si alguno lo supera, el envío se detiene con un mensaje que indica el tamaño real y el nombre del fichero, y **la denuncia no se registra**. Quita o sustituye ese fichero por una versión más ligera y vuelve a enviar. No hay límite en el número de ficheros.

Pasar al paso siguiente

El botón Siguiente paso comprueba que has rellenado lo indispensable y, si todo está correcto, colapsa el paso 1 y despliega el paso 2. Esta comprobación no envía nada: es solo una validación en tu propio navegador. Si algo falta, se abre un aviso con el primer problema detectado y el recorrido no avanza.

Puedes volver al paso 1 en cualquier momento pulsando el círculo numerado «1»: se recupera todo lo que hubieras escrito.

2.2 Paso 2: crea tu contraseña

El segundo paso pide dos veces la contraseña con la que después consultarás el caso: una en el campo Contraseña y otra en Repetir contraseña. A la derecha de cada campo hay un icono con forma de ojo que muestra u oculta el texto escrito, para que puedas comprobar que no hay errores de tecleo.

La contraseña debe cumplir todas estas condiciones:

- Entre 8 y 15 caracteres.
- Al menos una letra minúscula.
- Al menos una letra mayúscula.
- Al menos un número.
- Al menos un carácter especial de esta lista: \$ @ ! % * ? & # . () - _



Atención: solo se admiten letras sin acentos, números y los caracteres especiales de la lista anterior. Cualquier otro símbolo —un espacio, una eñe, una letra acentuada o signos como + / , ; : =— invalida la contraseña, aunque cumpla el resto de condiciones. Si el aviso de contraseña incorrecta se repite y no encuentras el motivo, revisa que no haya ninguno de estos caracteres.

Cuando las dos contraseñas coinciden y cumplen las condiciones, el botón Enviar denuncia o sugerencia registra el caso. Durante el proceso aparece un indicador de espera; el sistema realiza además una verificación automática de seguridad para comprobar que la solicitud no procede de un programa automatizado.



Sugerencia: Anota la contraseña antes de pulsar el botón de envío. En la pantalla siguiente ya no se muestra, y solo se te pedirá cuando vuelvas a consultar el caso, quizá semanas después.

2.3 Paso 3: guarda tu código de denuncia o sugerencia

La aparición del paso 3 confirma que el caso ya se ha registrado y está en trámite. La pantalla muestra:

- **El código de tu denuncia o sugerencia**, en un campo que puedes seleccionar y copiar pero no modificar.
- **Los plazos previstos**, en dos indicadores: *Próxima Respuesta*, con el número máximo de días en que la empresa debería darte una primera respuesta, y *Resolución*, con el número máximo de meses para resolver el caso. Ambos valores los fija tu empresa; lo habitual son 7 días y 3 meses.

- **Las indicaciones de seguimiento:** cómo volver a entrar desde el botón *Estado de mi denuncia o sugerencia* de la cabecera y la recomendación de hacerlo con cierta frecuencia.

En este paso no hay ningún botón que pulsar ni nada más que confirmar. El caso está presentado.



Atención: no recibirás ningún correo de confirmación, ni con el código ni con el resguardo del envío, tampoco si te has identificado con tu dirección de correo. Esta pantalla es la **única vez** que se muestra el código: cópialo y guárdalo antes de cerrarla o de recargar la página.



Sugerencia: Una vez presentado el caso, evita pulsar los círculos numerados de los pasos: el «3» vuelve a lanzar el envío del formulario. Para presentar una denuncia distinta, entra de nuevo en el canal desde el logotipo de la cabecera.

2.4 Si el envío no se completa

Cuando algo impide registrar el caso, se abre una ventana de aviso con el motivo y el botón de envío vuelve a estar disponible para que puedas corregir y reintentar. Tu código no cambia entre reintentos. Estos son los avisos que puedes encontrar:

Aviso	Qué significa y cómo resolverlo
Es obligatorio informar un texto en la denuncia o sugerencia.	El campo principal de texto está vacío. Es el único imprescindible del formulario.
Si no seleccionamos anónimo, es necesario informar un nombre o un correo electrónico.	Has desmarcado la casilla Anónimo pero no has rellenado ninguno de los dos datos de contacto. Rellena uno, o vuelve a marcar la casilla para presentar el caso de forma anónima.
Formato de correo electrónico incorrecto.	La dirección escrita no tiene una forma válida. Se comprueba siempre que el campo tenga contenido.
Es obligatorio informar la contraseña y la confirmación de contraseña.	Falta alguno de los dos campos del paso 2.
La contraseña y la confirmación de contraseña tienen que ser iguales.	Las dos contraseñas no coinciden. Usa el icono del ojo para comprobar lo que has escrito en cada campo.
Formato de contraseña incorrecto...	La contraseña no cumple alguna de las condiciones descritas en el apartado anterior. Revisa en especial los caracteres especiales admitidos.

El fichero que estás intentando subir tiene un tamaño de ... y supera el límite máximo permitido de 5MB.	El aviso indica el tamaño y el nombre del fichero. Quítalo de la selección o sustitúyelo por una versión más ligera; la denuncia no se ha registrado.
La verificación de reCAPTCHA falló. Inténtalo de nuevo.	No se ha podido completar la comprobación automática de seguridad. Vuelve a intentarlo; si el aviso persiste, comunícalo a tu empresa, porque puede tratarse de un problema de configuración del canal.



Si tras pulsar el botón de envío la pantalla se queda con el indicador de espera y no aparece ni el paso 3 ni ningún aviso, recarga la página y vuelve a rellenar el formulario. Puede deberse a una pérdida de conexión. Comprueba antes, con el código anterior, si el caso llegó a registrarse, para no presentarlo dos veces.

3 Consultar el estado de tu caso



Acceso requerido: la consulta no requiere identificarse, pero sí conocer el **código** del caso y la **contraseña** que definiste al presentarlo.

El seguimiento de un caso ya presentado empieza siempre en el botón Estado de mi denuncia o sugerencia de la cabecera, disponible en todas las pantallas del canal.

3.1 Acceder con el código y la contraseña

La pantalla de consulta pide los dos datos y no tiene ningún otro campo:

1. Escribe o pega el *Código de la denuncia o sugerencia* completo, tal como lo recibiste en el paso 3.
2. Escribe la *Contraseña* que definiste al presentar el caso. En esta pantalla no hay icono para mostrar el texto escrito, así que teclea con cuidado.
3. Pulsa *Consultar denuncia o sugerencia*.



Sugerencia: Pega el código en lugar de teclearlo. Son 36 caracteres con letras, números y guiones, y un solo carácter distinto o un espacio sobrante al principio o al final impide encontrar el caso.

3.2 Avisos al acceder

Si los datos no son correctos, la pantalla vuelve a mostrarse con un recuadro rojo bajo el formulario:

Aviso	Qué comprobar
Contraseña incorrecta	El código corresponde a un caso existente, pero la contraseña no es la que se registró. Revisa mayúsculas y minúsculas.
Denuncia o sugerencia inexistente	No hay ningún caso con ese código. Suele deberse a un código incompleto, con algún carácter cambiado o con espacios sobrantes. Vuelve a copiarlo de donde lo guardaste.



Atención: Si has perdido el código o la contraseña, no hay forma de recuperar el acceso al caso ni de que la empresa te lo restituya. Tendrás que presentar una denuncia nueva, indicando en el texto que se trata de la continuación de un caso anterior si lo consideras oportuno.

3.3 Duración de la consulta

Una vez dentro, la consulta permanece abierta mientras estés utilizando la pantalla y caduca aproximadamente una hora después de la última acción. Al caducar, el canal vuelve a pedirte el código y la contraseña: no has perdido nada, basta con introducirlos de nuevo. Lo mismo ocurre si pulsas otra vez el botón de la cabecera o si abres la dirección de la ficha en otro navegador.



Atención: El canal no tiene botón de cerrar sesión. Si consultas tu caso desde un ordenador compartido o de acceso público, cierra el navegador por completo al terminar y no dejes la pantalla abierta.

4 La ficha de tu caso



Acceso requerido: la ficha se abre al superar la pantalla de consulta descrita en la sección anterior. No requiere ningún permiso adicional.

La ficha reúne en una sola pantalla toda la información de tu caso y las acciones que puedes realizar sobre él. Se organiza en dos columnas: a la izquierda el resumen y el expediente con los documentos; a la derecha la actividad, con la conversación con la empresa.

Las fechas y horas se muestran en la hora local de tu dispositivo, no en la de la empresa.

4.1 Resumen: código, estado y última actualización

La parte superior de la ficha muestra tres datos:

- **Código:** el código completo del caso, por si necesitas volver a copiarlo.
- **Estado:** el estado actual, sobre un fondo de color. El significado de cada estado se detalla en la sección *Estados y plazos*.
- **Días desde la última actualización:** a la derecha, un número acompañado del texto «días atrás actualizado». Contabiliza el tiempo transcurrido desde el último movimiento del caso, sea un cambio de estado, un mensaje o un documento nuevo.

4.2 Expediente

El bloque Expediente recoge los datos con los que se registró el caso y cómo lo ha clasificado la empresa:

Dato	Contenido
Creado y Vence	Fecha de presentación del caso y fecha límite prevista para su resolución. La fecha de vencimiento puede ampliarse; se explica en la sección <i>Estados y plazos</i> .
Tipo	Categoría de la denuncia. Aparece en blanco si no se eligió al presentarla y la empresa todavía no la ha clasificado.
Denunciante	Tipo de denunciante. También puede aparecer en blanco.
Nombre y Correo	Solo aparecen si te identificaste al presentar el caso. En una denuncia anónima estas dos filas no existen.

Denuncia o sugerencia	El texto que escribiste, tal como se registró.
Sugerencias	El texto de sugerencias. El rótulo se muestra siempre, aunque no rellenas el campo.



El texto de la denuncia no se puede modificar una vez enviado, ni por ti ni por la empresa. Si necesitas corregir, matizar o ampliar lo que contaste, hazlo publicando un mensaje en la actividad: así queda constancia de la aclaración con su fecha.

4.3 Adjuntos

Bajo el expediente se listan todos los documentos del caso, tanto los que aportaste al presentarlo o después, como los que haya añadido la empresa. Cada fila muestra un icono según el tipo de fichero, su nombre y la fecha en que se incorporó. Si no hay ningún documento, el rótulo Adjuntos aparece sin nada debajo.

Descargar un documento

El nombre del fichero es un enlace: al pulsarlo, el documento se descarga a tu dispositivo. No se abre una vista previa dentro del canal.

Añadir documentos

El botón Adjuntar documentos de la parte inferior derecha permite incorporar nuevos ficheros al caso en cualquier momento, mientras siga abierto. A diferencia del formulario inicial, aquí la subida se produce en el mismo instante en que eliges los ficheros: no hay que confirmarla y no se pide confirmación previa. Al terminar, cada documento aparece en la lista de adjuntos y deja además una anotación «Documento adjuntado» en la actividad.

Se mantiene el límite de 5 MB por fichero.

Eliminar un documento propio

Los documentos que has aportado tú llevan un icono de papelera a la izquierda de la fila. Al pulsarlo se pide confirmación con el mensaje «¿Seguro que deseas eliminar el registro seleccionado?» y los botones Sí y No. Si confirmas, el documento se elimina del caso.



La papelera solo aparece en los documentos que aportaste tú y solo mientras el caso sigue abierto. Los documentos que ha añadido la empresa no se pueden eliminar, y cuando el caso se cierra desaparece también la papelera de los tuyos.

4.4 Actividad: la conversación con la empresa

La columna derecha recoge, en orden cronológico, todo lo que ha pasado en el caso. La primera anotación es siempre «Se ha creado la denuncia o sugerencia», con la fecha de presentación. A partir de ahí se van sumando los mensajes y los documentos de ambas partes.

Cada anotación indica su fecha, su hora y su autoría:

Anotación	Cómo se muestra
Tus mensajes	Firmados como «Denunciante», alineados a un lado de la columna.
Mensajes de la empresa	Firmados como «Empresa», al lado contrario. Nunca se indica el nombre de la persona que gestiona el caso.
Documentos	Aparecen como «Documento adjuntado» seguido del nombre del fichero, tanto los tuyos como los de la empresa.
Novedades sin leer	Las anotaciones de la empresa que aún no habías visto llevan un icono de campana. Al abrir la ficha se marcan como leídas, de modo que la campana desaparece en tu siguiente visita.

Publicar un mensaje

Debajo de la conversación hay un cuadro de texto con la indicación Añadir un comentario, de hasta 500 caracteres, y el botón Publicar. Al pulsarlo, el mensaje se añade a la actividad de inmediato, sin confirmación previa, y el cuadro queda vacío para el siguiente. Si pulsas Publicar con el cuadro vacío, aparece el aviso «Para publicar un mensaje es necesario informar un texto».

Es la vía para responder a las peticiones de información de la empresa, aportar datos que hayas recordado después o preguntar por la evolución del caso.

Eliminar un mensaje propio

Tus mensajes muestran un icono de papelera mientras la empresa no los haya leído; al pulsarlo se pide la misma confirmación que en los documentos. En cuanto el gestor los ha leído, la papelera desaparece y el mensaje ya no se puede retirar.



Sugerencia: Revisa el mensaje antes de publicarlo, sobre todo si tu denuncia es anónima. La posibilidad de borrarlo dura solo hasta que alguien de la empresa lo lee, y eso puede ocurrir en cualquier momento.

4.5 Cuando el caso se cierra

Al pasar el caso a un estado de cierre —Desestimada o Solucionada— la ficha se vuelve de solo consulta. Desaparecen el cuadro de comentario, el botón Publicar, el botón Adjuntar documentos y las papeleras de tus documentos.

Sigues teniendo acceso completo a la información: puedes entrar con tu código y tu contraseña, leer todo el expediente y la conversación, y descargar los documentos, incluidos los que haya aportado la empresa.

5 Estados y plazos



Acceso requerido: esta sección es informativa y describe conceptos visibles en la ficha de tu caso. No requiere ningún permiso.

El estado y las fechas del bloque superior de la ficha resumen en qué punto de la tramitación se encuentra tu caso. Esta sección explica qué significa cada valor.

5.1 Los estados de un caso

Todo caso recorre los siguientes estados. El nombre aparece traducido al idioma que tengas seleccionado y sobre un fondo de color distinto para cada uno:

Estado	Significado	¿Puedes escribir?
Por asignar	Estado inicial de todo caso recién presentado. La empresa lo ha recibido pero todavía no ha designado a la persona que lo va a gestionar.	Sí
En proceso	El caso tiene asignado un gestor y está siendo investigado. Es el estado en el que suelen producirse las peticiones de información adicional.	Sí
Desestimada	Cierre del caso sin dar curso a lo comunicado. La empresa ha concluido la tramitación.	No
Solucionada	Cierre del caso habiendo dado curso y resolución a lo comunicado.	No



Los cambios de estado los realiza siempre la empresa; tú no puedes modificar el estado de tu caso ni retirarlo una vez presentado. Los dos estados de cierre son definitivos: no se reabren.

5.2 Plazo de respuesta y fecha de vencimiento

Se manejan dos plazos distintos, ambos definidos por tu empresa y mostrados en el paso 3 del formulario:

- **Plazo de primera respuesta** (indicador *Próxima Respuesta*): número máximo de días en que la empresa debería darte una primera contestación. Habitualmente son 7 días.
- **Plazo de resolución** (indicador *Resolución*): número máximo de meses para resolver el caso. Habitualmente son 3 meses. Determina la fecha que ves en el campo *Vence* de la ficha, calculada desde el día en que presentaste el caso.

La empresa puede ampliar el plazo de resolución tres meses más, y solo una vez. Esa ampliación no genera ningún aviso: si consultas tu caso y la fecha de *Vence* ha cambiado, es que se ha prorrogado.

5.3 El seguimiento depende de ti



Atención: el canal **no envía ningún correo electrónico al denunciante**. No se te avisa cuando la empresa responde, cuando añade un documento, cuando cambia el estado del caso ni cuando amplía el plazo de resolución. Esto es así también si te has identificado aportando tu dirección de correo, y es una consecuencia directa de preservar el anonimato del canal.

Por eso el seguimiento es enteramente tu iniciativa: entra en el canal cada cierto tiempo con tu código y tu contraseña para comprobar si hay novedades. Dentro de la ficha tienes dos indicadores que las delatan de un vistazo: el contador de días desde la última actualización, en la parte superior, y los iconos de campana junto a las anotaciones de la empresa que aún no has leído.



Sugerencia: Ten presente el plazo de primera respuesta que te indicó la pantalla al presentar el caso y vuelve a consultarlo pasados esos días. Si la empresa te ha pedido información adicional y no respondes, la tramitación puede quedar detenida sin que nadie pueda avisarte.

6 Recomendaciones y preguntas frecuentes



Acceso requerido: sección informativa, sin requisitos de acceso.

6.1 Recomendaciones de uso

- **Guarda el código y la contraseña juntos y fuera del canal**, antes de cerrar la pantalla del paso 3. Es el único momento en que se muestra el código y no hay ninguna forma de recuperarlo.
- **Elige el idioma antes de escribir**. Cambiarlo a mitad del formulario borra lo redactado y genera un código nuevo.
- **Revisa lo que aportas si quieres seguir siendo anónimo**: el texto, el contenido de los documentos y hasta el nombre de los ficheros pueden identificarte.
- **Sé concreto en la descripción**: lugar, fecha, hora y personas implicadas. Dispones de 1.000 caracteres y el texto no se puede modificar después.
- **Cierra el navegador al terminar** si utilizas un equipo compartido: el canal no tiene botón de cerrar sesión.
- **Vuelve a consultar el caso periódicamente**: es la única manera de enterarte de que hay novedades.

6.2 Preguntas frecuentes

Pregunta	Respuesta
He perdido la contraseña o el código. ¿Cómo recupero mi caso?	No es posible. Ni el canal ni la empresa pueden recuperar o restablecer esos datos. La única alternativa es presentar una denuncia nueva.
¿Recibiré un correo cuando la empresa responda?	No. El canal no envía correos al denunciante en ningún caso. Debes entrar a consultar el estado por tu cuenta.
¿Puedo modificar o retirar mi denuncia?	El texto de la denuncia no se puede editar ni retirar. Puedes añadir aclaraciones publicando mensajes en la actividad, y eliminar tus propios documentos mientras el caso siga abierto.
¿Sabrá la empresa quién soy si dejo la casilla Anónimo marcada?	No se guarda tu nombre ni tu correo, y en la conversación apareces solo como «Denunciante». Ten en cuenta, eso sí, que

	el contenido que escribas o adjuntes puede identificarte.
¿Puedo saber quién está gestionando mi caso?	No. Los mensajes de la empresa se firman siempre como «Empresa», sin identificar a la persona responsable.
¿Cuántos documentos puedo adjuntar y de qué tipo?	No hay límite en el número ni restricción de formato. El único límite es de 5 MB por fichero.
He enviado la denuncia dos veces por error. ¿Qué hago?	Cada envío genera un caso independiente con su propio código. Indícalo en un mensaje dentro de uno de ellos para que la empresa pueda unificar la tramitación.
¿Cuánto tiempo se conserva mi denuncia?	Los casos y sus documentos permanecen accesibles en el canal de forma indefinida. Para conocer la política de conservación de datos de tu organización, consulta con ella.