

SpeakUp® FAQ para usuarios

Introducción

SpeakUp® es una herramienta de comunicación (anónima) que su organización pone a su disposición. Le permite denunciar posibles conductas indebidas dentro de su organización. Puede utilizar el sistema para dejar un mensaje o recibir una respuesta de su organización. SpeakUp® permite una conversación segura y está a su disposición las 24 horas del día.

Puede utilizar SpeakUp® a través de los datos de acceso de su organización, que encontrará en estas FAQ. Las credenciales le dan acceso al sitio web, a la aplicación y/o a números de teléfono específicos (similar a dejar un mensaje de voz, excepto que no está hablando con una persona). Puede hacerlo de forma totalmente anónima si desea permanecer en el anonimato.

El servicio SpeakUp® está gestionado por People Intouch, una empresa holandesa independiente con sede en Ámsterdam fundada en 2004. People Intouch es responsable de garantizar que todos los mensajes se procesan de forma segura.

En este documento se explica con más detalle cómo funciona el sistema. También encontrará algunos consejos prácticos en caso de que desee dejar un mensaje a través del sistema. También se destacan las funciones e instrucciones específicas para SpeakUp® Web, app y teléfono.

¿Cómo funciona?

¿Qué es SpeakUp®?

SpeakUp® es una herramienta de comunicación (anónima) que su organización pone a su disposición. Puede utilizarla para iniciar una conversación confidencial con su organización de forma segura, incluso si desea permanecer en el anonimato. Puede utilizar SpeakUp® para denunciar posibles conductas indebidas dentro de su organización y puede elegir si desea utilizar la web, la aplicación y/o una línea telefónica específica. Encontrará los detalles de acceso en estas preguntas frecuentes.

¿En qué idioma puedo utilizar SpeakUp®?

SpeakUp® siempre estará disponible en inglés y probablemente también en otros idiomas, dependiendo de las preferencias de su organización. Si es posible, puede elegir su lengua materna para dejar un mensaje.

Dejar un mensaje a través de SpeakUp

1. SpeakUp® web, app o teléfono; elija la opción que prefiera.
2. su mensaje: inicie una conversación (anónima) dejando un mensaje para su organización;
3. traducción: su mensaje se traducirá al inglés (si es necesario). Si deja un mensaje de voz, también se convertirá en texto. De este modo, su organización siempre recibirá su mensaje por escrito. Las traducciones se realizan automáticamente o por traductores nativos. Las transcripciones de los mensajes de voz siempre son redactadas palabra por palabra por traductores. Una vez finalizadas la transcripción y la traducción, se envía a su organización el mensaje exacto, tanto en el idioma original como en inglés.
4. respuesta de su organización: el destinatario o destinatarios designados por su organización evaluarán el mensaje y le enviarán su respuesta.
5. traducción: si es necesario, la respuesta se traducirá y se publicará en el sistema web o en la app. Por teléfono, el mensaje de respuesta será traducido y grabado por un traductor para que pueda escucharlo cuando vuelva a conectarse al sistema telefónico de SpeakUp®.
6. Volver a SpeakUp®: vuelva a iniciar sesión en la web o la aplicación o llame por teléfono para ver la respuesta de su organización. Vuelva a enviar un mensaje a su organización.

¿Quién recibirá el mensaje que deje a través de SpeakUp®?

Sólo el equipo pertinente de su organización (o quizás un equipo externo) recibirá su mensaje y podrá responder a él. El acceso a SpeakUp® se basa estrictamente en la «necesidad de saber» para gestionar los mensajes.

¿Cuándo recibiré una respuesta de mi organización?

Recibirá una respuesta de su organización en el plazo de una semana. Le recomendamos que se conecte a SpeakUp y compruebe regularmente si ha recibido una respuesta.

¿Cómo puedo volver a conectarme a SpeakUp® para ver la respuesta a mi mensaje?

Dependiendo de la opción de SpeakUp web, app o teléfono que elija, recibirá un número de informe y podrá elegir un código pin.

¿Qué ocurre si no puedo iniciar sesión en SpeakUp® porque he olvidado mi número de mensaje, código PIN o contraseña?

Por razones de seguridad, no es posible recuperar su número de mensaje o código PIN si los ha olvidado. Le aconsejamos que envíe un nuevo mensaje a su organización a través de SpeakUp® para continuar la conversación con un nuevo número de mensaje.

¿Puedo mantener el anonimato al utilizar SpeakUp®?

El mensaje que escriba o pronuncie a través de SpeakUp® se transmite a su organización palabra por palabra. Si no desea revelar su identidad, asegúrese de no mencionar su nombre ni su dirección de correo electrónico en el mensaje. Usted tiene pleno control sobre el contenido del mensaje que deja.

¿Se compartirá mi dirección de correo electrónico con mi organización?

Si activa las notificaciones para el sistema web SpeakUp®, su dirección de correo electrónico no se compartirá con su organización. El proveedor de SpeakUp® sólo almacenará su dirección de correo electrónico a efectos de notificación. Puede desactivar la función de notificación en cualquier momento.

¿Se transmitirá mi mensaje de voz a mi organización?

Cuando deje un mensaje a través del teléfono SpeakUp®, su organización sólo recibirá una transcripción mecanografiada palabra por palabra de lo que ha dicho. Su organización no escuchará el mensaje que ha dejado. La grabación telefónica se eliminará automáticamente del sistema.

¿Puede la organización rastrear los datos de mis llamadas?

Se recomienda utilizar su teléfono personal o su ordenador. Su organización no tiene acceso a los datos de las llamadas. SpeakUp® es operado por People Intouch y no comparte datos de llamadas, datos telefónicos o direcciones IP con su organización.

Consejos para preparar su mensaje de SpeakUp®

- Escriba su mensaje antes de dejarlo. Si utiliza el sitio web o la aplicación, puede copiar y pegar el mensaje. Si utiliza el teléfono o la voz de la aplicación, puede simplemente leer su mensaje en voz alta.
- Decida si quiere permanecer en el anonimato o no antes de dejar su mensaje.
- Tómese un tiempo para pensar cuánta y qué información quiere compartir. Es útil incluir tantos datos como sea posible (por ejemplo, ubicación, números de factura, fechas, etc.).
- Si no se siente cómodo dejando un mensaje por teléfono, pida a otra persona que lea su mensaje por teléfono o deje un mensaje por Internet.
- Si quiere mencionar nombres en su mensaje telefónico, mejor escríbalos.
- Si tiene pruebas de su caso en formato electrónico, suba los documentos como archivo adjunto en el mensaje de internet o de la app.
- Tenga a mano un **PIN** de 4 dígitos (para el teléfono) o una **contraseña** de 12 dígitos (para la web).
- Si utiliza el **sistema web**, recibirá un **número de informe** de 8 dígitos después de enviar su mensaje. Se recomienda que elija recibir una notificación por correo electrónico de SpeakUp® cuando se reciba una respuesta. Si elige esta opción, también recibirá su número de informe por correo electrónico. Su dirección de correo electrónico no se compartirá con la organización.
- Cuando utilice la **aplicación**, se recomienda que elija recibir una notificación de las respuestas. La notificación aparecerá en su pantalla sin que se muestre el contenido de los mensajes.
- Si utiliza el **teléfono**, debe tener un bolígrafo a mano cuando deje un mensaje. Antes de dejar su mensaje, recibirá un **número de informe** de 8 dígitos. Anótelos cuidadosamente.

SpeakUp® Web

(Web URL: <https://franzhaniel.speakup.report/rovema>)

¿En qué idiomas está disponible SpeakUp?

La organización decide en qué idiomas está disponible. La página de bienvenida se mostrará en su idioma, siempre y cuando esté disponible en su navegador.

¿Dónde puedo cambiar la configuración del idioma?

Después de hacer clic en «+ Nuevo informe» en la página de inicio, verá la lista de idiomas que ofrece su organización. Puede elegir entre las opciones que aparecen allí.

¿Cómo puedo encontrar la política de privacidad?

En la esquina superior derecha encontrará un icono de página. Si hace clic en él, se abrirá la política de privacidad.

¿Cómo puedo crear un informe?

Haga clic en el botón «+ Nuevo informe» de la página de inicio. Esto le llevará a una pantalla en la que podrá seleccionar el idioma en el que desea dejar su mensaje. Una vez que haya seleccionado el idioma, accederá a una nueva página que contiene su número de mensaje personal. Anote este número o guárdelo en algún sitio, ya que lo necesitará más adelante para comprobar el estado de su informe. En esta página también se le pedirá que cree una contraseña, que también necesitará para comprobar el estado de su informe. Le aconsejamos que elija una contraseña única que sólo usted pueda recordar fácilmente y asegúrese de no compartirla nunca con nadie. Tras conectarse, accederá a una página en la que podrá escribir un mensaje de 50.000 palabras explicando qué incidente tuvo lugar, quién estuvo implicado y cualquier otro detalle sobre el incidente que desee denunciar. Cuando haya terminado, simplemente haga clic en «Enviar mensaje»

¿Cómo puedo adjuntar un documento a mi mensaje?

En la página «Nuevo mensaje», hay un icono con forma de clip en la esquina superior derecha. Haga clic en este icono para adjuntar uno o varios documentos a su mensaje.

¿Cuántos documentos puedo adjuntar a mi informe?

Puede adjuntar un máximo de 25 archivos a cada mensaje. El tamaño de los archivos está limitado a 500 MB por archivo adjunto.

He cambiado de opinión, pero ya me he inscrito. ¿Qué tengo que hacer?

Puede cerrar el sitio web en cualquier momento durante o después de iniciar la sesión y se desconectará automáticamente.

Me he desconectado por error, ¿qué puedo hacer?

Puede volver a conectarse con su número de informe personal y la contraseña que haya elegido.

¿Cómo puedo recibir una notificación cuando reciba una respuesta de la organización?

Después de dejar el primer mensaje de un informe, se le preguntará si desea dejar su dirección de correo electrónico. Ésta no se transmitirá a la organización. Si facilita su dirección de correo electrónico, recibirá un código de verificación de 6 dígitos. Complete la verificación con este código para que se le notifique por correo electrónico cuando haya recibido una respuesta a su informe.

¿Qué requisitos debe cumplir mi contraseña?

Su contraseña debe cumplir los siguientes requisitos:

- Al menos 12 caracteres
- Al menos un número (0-9)
- Al menos una letra mayúscula (A-Z)
- Al menos una letra minúscula (a-z)
- Al menos un carácter especial (!\$%&*)

Aplicación SpeakUp®

¿Cómo puedo descargar la aplicación SpeakUp?

Busque «SpeakUp by People Intouch» en App Store o Google Play. O simplemente escanee el siguiente código QR:



¿Cómo accedo al entorno SpeakUp a través de la aplicación?

Para acceder a la aplicación y realizar una denuncia, debe seleccionar un PIN de 6 dígitos y conectarse a su organización. Una vez que haya confirmado su PIN, recuérdelo, ya que lo necesitará para volver a conectarse a la aplicación y comprobar el estado de su mensaje. Una vez que haya seleccionado un PIN, la aplicación le pedirá que se conecte a su organización. *Cuando esté conectado a su organización, haga clic en «Nuevo informe». Ya puede crear su informe.

¿Cómo puedo restablecer mi PIN?

Para restablecer su PIN, tiene que borrar y volver a instalar la aplicación. Sin embargo, esto significa que perderá el acceso a sus informes actuales.

¿Cómo puedo conectar la aplicación al canal SpeakUp de mi organización?

Puede conectarse a su organización escaneando un código QR o puede conectarse manualmente introduciendo un «código de la organización» de 6 dígitos (código ROVEMA: 117720).

¿Cómo puedo cambiar el idioma?

En la parte superior derecha de la página verá el idioma seleccionado. Si hace clic en el menú desplegable, podrá seleccionar otro idioma.

¿Cómo puedo encontrar la política de privacidad?

Puede consultar la política de privacidad de People Intouch haciendo clic en el icono de la página situado en la esquina superior derecha de la pantalla.

¿Cómo puedo darme de baja?

Haciendo clic en el botón «Cerrar sesión» situado en la esquina superior derecha de la pantalla.

¿Cómo puedo comprobar el estado de mi informe?

Si está conectado, puede hacer clic en el botón «Mis informes» en la parte superior izquierda de su pantalla para ver el estado de su informe.

¿Qué extensión puede tener mi informe escrito?

Su informe puede contener un máximo de 50.000 caracteres.

¿Cómo puedo adjuntar un documento a mi informe?

Cuando acceda a la página «Nuevo mensaje», donde puede redactar su informe, encontrará un símbolo de clip a la derecha. Si hace clic en este símbolo, podrá adjuntar un documento a su informe.

¿Cómo envío mi informe cuando he terminado?

Cuando haya terminado de redactar su informe, haga clic en la flecha de la parte inferior derecha. Aparecerá una ventana emergente pidiéndole que compruebe de nuevo el contenido de su informe, ya que no podrá modificarlo una vez enviado. Si está seguro del contenido de su informe, haga clic de nuevo en «Enviar». Si aun así quiere cambiar algo, haga clic en «Cancelar».

¿Cómo se me notifica que he recibido una respuesta de la organización?

Después de crear un informe (y dejar el primer mensaje), se le preguntará si la aplicación puede enviar notificaciones sobre las respuestas. Las notificaciones no tendrán ningún contenido de sus informes.

Teléfono SpeakUp®

¿Cómo puedo encontrar el número de teléfono de SpeakUp?

Cada país tiene su propio número de teléfono SpeakUp

Country	Phone Number and any additional notes
Albania	Number: +355 4 530 1801 Call charged at local rate
Algeria	Number: +213 983 29 93 38 Call charged at local rate
Angola	Number: +244 226 425 610 Call charged at local rate
Anguilla	Freephone: 1833 422 2005
Antigua and Barbuda	Freephone: 1833 422 2006
Argentina	Number: +54 11 2039 7280 Call charged at local rate
Australia	Number: +61 2 8284 6262 Call charged at local rate
Austria	Freephone: 0800 909 683
Bahamas	Freephone: 1833 422 2007
Bahrain	Number: +973 1650 1936
Bangladesh	Freephone: +880 (0) 9610 998462
Barbados	Number: +1 (246) 623 9631 Call charged at local rate
Belarus	Freephone: 8 820 0491 0089
Belgium	Freephone: 0800 89 326
Belize	Freephone: 1800 0130 076
Benin	Number: +229 20 90 0380 Call charged at local rate
Bermuda	Freephone: 1833 422 2008
Bhutan	Freephone: +975 2 379 003
Bolivia, Plurinational State of	Freephone: 800 105 122
Bosnia and Herzegovina	Number: +387 70 330 093 Call charged at local rate
Botswana	Freephone: 800 786 1103
Brazil	Number: +55 (11) 4700 8838 Call charged at local rate
Brunei Darussalam	Freephone: 801 4657
Bulgaria	Freephone: 800 210 0645
Burkina Faso	Number: +226 25 30 09 82 Call charged at local rate
Cambodia	Freephone: 1800 209 867
Cameroon	Freephone: +237 6 57 10 31 12

Canada	Number: +1 (514) 395 0496 Call charged at local rate
Cayman Islands	Number: +1 (345) 769 5580 Call charged at local rate
Chile	Number: +56 22 483 5917 Call charged at local rate
China	Freephone (via China Telecom): 1080 0152 3042
China	Freephone (Via China United Network): 1080 0852 2221
China	Country wide number with no supplier restriction: 400 120 1842 Call charged at local rate.
Colombia	Number: +57 601 242 1247 Call charged at local rate
Costa Rica	Number: +506 4036 0350 Call charged at local rate
Côte d'Ivoire	Freephone: +225 05 66 77 0918
Croatia	Freephone: 0800 7745
Cyprus	Freephone: 800 91142
Czechia	Freephone: 800 050 833
Denmark	Number: +45 43 31 09 61 Call charged at local rate
Dominica	Freephone: 1833 422 1998
Dominican Republic	Number: +1 (829) 947 1996 Call charged at local rate
Ecuador	Freephone: 1800 001 432
Egypt	Freephone: 0800 000 0083
El Salvador	Number: +503 2230 4752 Call charged at local rate
Estonia	Number: +372 609 3008 Call charged at local rate
Ethiopia	Freephone: 800 86 1919
Fiji	Freephone: 008 002 650
Finland	Freephone: 0800 392 912
France	Freephone: 080 554 3753
French Guiana	Freephone: 0800 99 1448
French Polynesia	Freephone: 0800 91 4886
Georgia	Freephone: 1800 008 013
Germany	Freephone: 0800 1818 952
Ghana	Number: +233 59 699 3553 Call charged at local rate
Greece	Freephone: 0080 0441 45924 The number will not work when called from a mobile
Grenada	Number: +1 (473) 230 0333 Call charged at local rate
Guam	Freephone: 1833 809 6777
Guatemala	Number: +502 2302 8459 Call charged at local rate
Honduras	Freephone: 800 2791 6139
Hong Kong	Number: +852 3019 4193 Call charged at local rate
Hungary	Freephone: 06 809 845 89
Iceland	Number: +354 415 0349 Call charged at local rate
India	Freephone: 0008 0005 03159
Indonesia	Number: +62 21 8063 0074 Call charged at local rate
Ireland	Freephone: 1800 800 636
Israel	Number: +972 3374 1225 Call charged at local rate
Italy	Freephone: 800 147 694
Jamaica	Number: +1 (876) 677 9125 Call charged at local rate
Japan	Number: +81 3 6627 0734 Call charged at local rate

Jordan	Freephone: 0800 23801 No mobile access
Kazakhstan	Number: (+7) 877 2735 74582 Call charged at local rate; No mobile access
Kenya	Number: +254 20 765 0957 Call charged at local rate
Korea, the Republic of	Number: +82 2 3700 5146 Call charged at local rate
Kuwait	Freephone: +965 2205 5730
Latvia	Freephone: 800 05929
Lebanon	Freephone: 833 816 0193
Lithuania	Freephone: 8800 30366
Luxembourg	Number: +352 342 080 8982 Call charged at local rate
Malaysia	Number: +60 3 7724 3136 Call charged at local rate
Malta	Freephone: 8006 5144
Martinique	Freephone: 0800 90 1651
Mauritius	Number: +230 5 297 0999 Call charged at local rate
Mexico	Number: +52 55 4780 6198 Call charged at local rate
Moldova, the Republic of	Freephone: 080 060 016
Morocco	Number: +212 5 30 14 41 08 Call charged at local rate
Myanmar	Freephone: 0800 800 8062
Namibia	Freephone: +264 83 380 0103
Nepal	Freephone: 1800 001 0186
Netherlands	Number: +31 10 700 75 03 Call charged at local rate
New Zealand	Number: +64 9 913 5892 Call charged at local rate
Nicaragua	Number: +505 7513 7610 Call charged at local rate
Nigeria	Freephone: 070 8060 1221
North Macedonia	Number: +389 2551 3216 Call charged at local rate
Norway	Number: +47 24 14 06 01 Call charged at local rate
Oman	Freephone: 8007 4161
Pakistan	Freephone: 0080 0900 44437
Panama	Number: +507 308 4480 Call charged at local rate
Papua New Guinea	Freephone: 0008 61322
Paraguay	Freephone: 0098 0044 10266 No mobile access
Peru	Freephone: 0800 74535
Philippines	Freephone: 1800 8394 8474 Can only be connected by Globe Telecom device
Poland	Freephone: 800012953
Portugal	Freephone: 800 831 302
Puerto Rico	Number: +1 (787) 200 7305 Call charged at local rate
Qatar	Freephone: 00800 101 094
Réunion	Freephone: 1800 916 980
Romania	Freephone: 0800 400 653
Russian Federation	Freephone: 8 (800) 100 69 94
Saudi Arabia	Freephone: 800 850 1433
Serbia	Number: +381 10 520 043 Call charged at local rate
Seychelles	Freephone: 800 131
Singapore	Number: +65 6403 7051 Call charged at local rate

Slovakia	Freephone: 0800 113 418
Slovenia	Freephone: 0800 83115
South Africa	Number: +27 (21) 427 7937 Call charged at local rate
Spain	Number: +34 900 031 156 Call charged at local rate
Sri Lanka	Number: +94 (72) 091 0370 Call charged at local rate
Sudan	Freephone: +249 15 655 9883
Suriname	Freephone: 833 816 0919
Sweden	Freephone: 020 160 4703
Switzerland	Freephone: 080 000 5691
Taiwan, Province of China	Number: +886 2 7743 8912 Call charged at local rate
Tanzania, the United Republic of	Freephone: 0800 11 1020
Thailand	Number: +66 2 844 9693 Call charged at local rate
Trinidad and Tobago	Number: +1 (868) 224 1869 Call charged at local rate
Tunisia	Number: +216 31 300 338 Call charged at local rate
Turkey	Freephone: 0080 04488 28602
Turks and Caicos Islands	Freephone: 1833 462 1355
Uganda	Number: +256 41 423 8162 Call charged at local rate
Ukraine	Freephone: 0800 801 205
United Arab Emirates	Freephone: 800 0444 0408
United Kingdom	Freephone: 080 0022 4118
United States of America	Number: +1 (669) 288 7154 Call charged at local rate
Uruguay	Freephone: 0004 1598 5762
Venezuela, Bolivarian Republic of	Number: +58 212 335 7722 Call charged at local rate
Viet Nam	Number: +84 1900 3271 Call charged at local rate
Virgin Islands (British)	Freephone: 1833 462 1356
Virgin Islands (U.S.)	Freephone: 1833 724 6398
Zimbabwe	Freephone: +263 867 742 2010

¿Qué número debo marcar?

Tiene que marcar el número de teléfono específico del país en el que se encuentres.

¿Cuáles son las tarifas de llamada para la línea telefónica de SpeakUp en mi país?

Se puede llamar al teléfono de SpeakUp a través de números locales, a los que se aplican tarifas locales/nacionales, o a través de números gratuitos.

¿Cuándo puedo llamar al teléfono de SpeakUp?

SpeakUp está disponible las 24 horas del día y durante todo el año.

¿La organización escuchará mi voz?

Su voz nunca será escuchada por la organización. Sólo recibirá una transcripción literal por escrito de su mensaje de voz.

¿Cómo puedo seleccionar la opción de voz?

Tras introducir el «código de la organización», se le pedirá que seleccione su lengua materna.

¿Cuánto tiempo puede durar un mensaje?

La duración máxima de un mensaje telefónico es de 5 minutos. Se le avisará cuando sólo quede 1 minuto.

¿Dónde puedo encontrar el «código de la organización»?

El código de ROVEMA es: 117720.

¿Por qué necesito el PIN?

Cuando deje su primer mensaje, se le pedirá que elija un PIN de 4 dígitos. Deberá memorizar este PIN para volver a conectarse, escuchar las respuestas y dejar otros mensajes.

¿Qué es el «número de mensaje»?

Cuando deje su primer mensaje, recibirá un número de informe. Este número es sólo para su informe y no se transmitirá a la organización. Anote este número, ya que lo necesitará para volver a acceder a su informe.

¿Qué ocurre si cuelgo antes de haber recibido mi «número de informe»?

En este caso, no se notificará a la organización la llegada de un nuevo informe.

¿Qué debo hacer cuando termine de dejar mi mensaje?

Cuando haya terminado, puede pulsar 1 o simplemente colgar.

¿Cómo puedo volver a acceder a mi informe?

Marque el número de teléfono específico del país, introduzca el código de la organización y, a continuación, su código PIN personal de 4 dígitos.

¿Qué ocurre si ya no recuerdo mi PIN o mi «número de informe»?

Si ya no recuerda estos importantes datos, no podrá acceder a su informe. Esto significa que tendrá que dejar un nuevo mensaje con un número de informe diferente.