

Canal
de denuncias

2023

Índice

1. Descripción del proceso	03
2. Alta de denuncia	04
2.1. Alta de denuncia con acceso anónimo, sin registro de usuario	04
2.2. Alta de denuncia con acceso confidencial, con registro de usuario	08
3. Consulta de denuncia	14
3.1. Consulta de denuncia con acceso anónimo, sin registro de usuario	14
3.2. Consulta de denuncia con acceso confidencial, con registro de usuario	15

I. Descripción del proceso

A través del canal de denuncias, cualquier persona que tenga relación con Mango puede formular fácilmente una denuncia sobre posibles conductas indebidas que incumplan el Código Ético de Mango o la legislación vigente en cada país.

El canal garantiza el anonimato, así como el tratamiento confidencial y sin represalias ante cualquier denuncia realizada de buena fe. En el reglamento del Código Ético se concreta el procedimiento, así como las diferentes fases de las investigaciones que se lleven a cabo a raíz de las denuncias recibidas.

Mango garantiza una comunicación confidencial y fluida con el departamento de *compliance* de la compañía una vez reportados los hechos.

2. Alta de denuncia

Se accede al canal de denuncias desde el siguiente enlace:

<https://mango.edenuncias.com/>

Para dar de alta una denuncia, se debe acceder en la parte superior derecha, clicar en el apartado Alta Denuncia como se indica en la siguiente imagen.

Se describen dos maneras distintas de dar de alta una denuncia, que se detallan en los siguientes apartados. Las opciones son hacer un alta de denuncia con acceso anónimo sin necesidad de registro de usuario o hacer un alta de denuncia con acceso confidencial con registro de usuario.

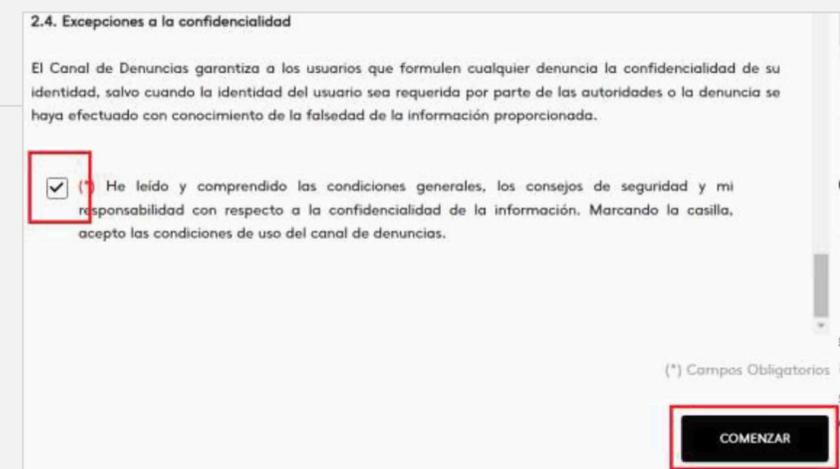
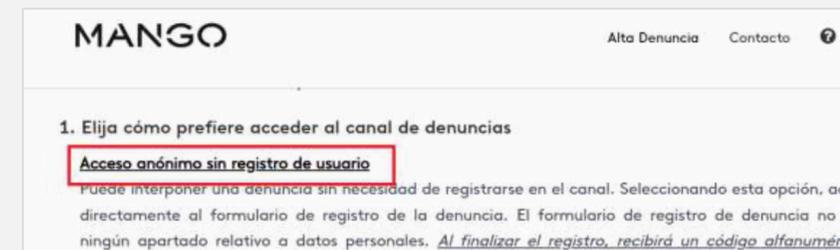
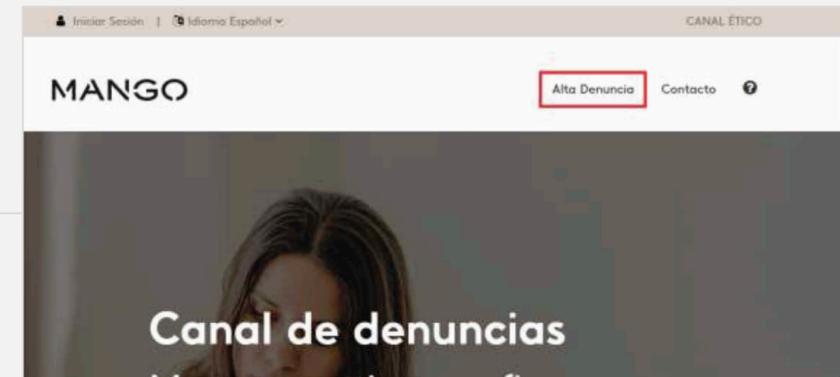
2.1. Alta de denuncia con acceso anónimo, sin registro de usuario

Puede interponer una denuncia sin necesidad de registrarse en el canal. Seleccionando esta opción, accederá directamente al formulario de registro de la denuncia. Desde el apartado de Alta Denuncia clicando en Acceso anónimo sin registro de usuario, como se muestra en la siguiente imagen.

A continuación, se abrirá una ventana con las Condiciones Generales de Uso del canal de denuncias. Para poder tramitar la denuncia se deben leer, comprender y aceptar las condiciones de uso, por lo que se marcará el tic final para poder comenzar la tramitación.

El formulario de registro de denuncia no incluirá ningún apartado relativo a datos personales. Se debe cumplimentar la denuncia con la descripción de los hechos, que contiene los siguientes campos:

- **Lugar donde han ocurrido los hechos**
Es un campo obligatorio donde solo puede seleccionarse la opción Mango.
- **Motivo de la denuncia**
Es un campo obligatorio. Indique claramente los motivos de su denuncia, para que el equipo encargado de instruir la valore si procede. El desplegable nos permite seleccionar entre las siguientes opciones: Acoso en el lugar de trabajo; Corrupción,



2. Alta de denuncia

soborno, conflicto de intereses; ESG; Fraude, falsificación de documentos; Incumplimiento de las Funciones; Pagos ilegales, blanqueo de capitales; Prácticas de competencia desleal; Prácticas de empleo no equitativas; Producto; Quejas y reclamaciones; Tiendas, almacenes, otros centros de trabajos o la opción genérica Otros.

- **¿Qué ha ocurrido?**
Es un campo de texto obligatorio donde se deben explicar los hechos de la denuncia con el mayor detalle posible.
- **¿Por qué considera que ocurrió?**
Es un campo de texto no obligatorio, se pueden detallar los motivos que se consideren.

Una vez cumplimentados como mínimo los campos obligatorios, clicar en siguiente para finalizar la descripción de los hechos de la denuncia.

Una vez clicado en siguiente, nos aparecerá una nueva pantalla para dar más detalle sobre el alcance de los hechos. Se deben cumplimentar los siguientes campos (ninguno de ellos obligatorio) para poder hacer un mayor análisis.

- **¿En qué departamento / área se ha producido el incidente?**
Se abre un desplegable para seleccionar entre las siguientes opciones: compras, comunicación, dirección general, ESG, finanzas, logística o almacenes, obras, online, people, producto, retail o tecnología.
- **¿Cuándo detectó el incidente?**
Se abre un desplegable con un calendario para seleccionar la fecha de detección.
- **¿Cuánto tiempo lleva ocurriendo el incidente?**
Campo de texto que permite explicar cuánto tiempo lleva ocurriendo o incluir más detalles.
- **¿Cuál es el valor monetario estimado del daño?**
Indicar, si se sabe o puede estimarse, el valor monetario del hecho de la denuncia.
- **¿Cree que aún persiste el incidente?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.

Clicar en siguiente, como aparece indicado en la siguiente imagen, para finalizar el registro.

2. Alta de denuncia

Una vez clicado, nos aparece una nueva pantalla para dar más detalle sobre los Implicados en los Hechos. Se deben cumplimentar los siguientes campos (ninguno de ellos obligatorio) para poder hacer un mayor análisis.

- **Nombre de las personas involucradas**
Campo de texto que permite explicar quiénes son las personas involucradas en los hechos de la denuncia.
- **¿Ha informado ya a alguien de su organización?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Hay algún supervisor o directivo implicado?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Ha informado a algún supervisor o directivo de su organización?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Hay alguna otra organización involucrada en el incidente?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.

Clicar en siguiente, como aparece indicado en la siguiente imagen, para seguir con el registro.

Una vez clicado, nos aparece una nueva pantalla donde poder añadir otros comentarios de interés y/o adjuntar un documento de evidencia (todos los formatos permitidos hasta 15MB max). Clicar en siguiente, como indicado en la imagen, para ir al resumen de la denuncia y finalizar el registro.

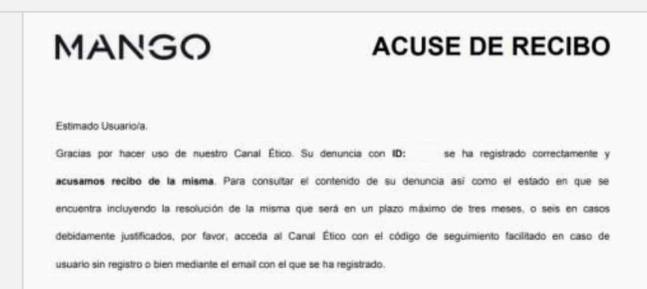
2. Alta de denuncia

Se abrirá una nueva pantalla donde se podrá consultar el detalle de toda la denuncia que se ha cumplimentado. Al final del detalle, nos dará la opción de volver a las pantallas de inicio para modificar algunos de los detalles informados o la opción de Enviar la denuncia. Para finalizar el registro de denuncia, hacer clic en Enviar la denuncia como se indica en la imagen.

Al finalizar el registro, recibirá un código alfanumérico que deberá apuntar y guardar, el cual le permitirá hacer un seguimiento sobre cualquier cambio en el estado de su denuncia.

Le dará la opción de cerrar la pantalla y finalizar el proceso o de Acuse de recibo, donde se descargará un PDF con los detalles de la denuncia.

Para consultar posteriormente el estado de la denuncia, consultar el apartado 3 del documento.



2. Alta de denuncia

2.2. Alta de denuncia con acceso confidencial, con registro de usuario

Mediante esta opción y antes de interponer la denuncia, necesita registrarse en el canal, usando para ello una cuenta de correo válida, la cual en ningún caso será facilitada al gestor del canal. Este registro le permitirá recibir en su cuenta de correo y en tiempo real notificaciones sobre cualquier cambio de estado que sufra su denuncia. Igualmente, al estar registrado, podrá acceder a consultar, de manera agrupada, toda la información sobre las denuncias interpuestas por usted en el canal. El formulario de registro de denuncia no incluirá ningún apartado relativo a datos personales.

Seleccionando esta opción, accederá directamente al formulario de registro de la denuncia. Desde el apartado de Alta Denuncia clicando en Acceso confidencial con registro de usuario, como se muestra en la siguiente imagen.

Se abrirá una pantalla para iniciar sesión si ya tiene un usuario registrado con el usuario/email o contraseña. En el caso de no tener usuario, clicar en la opción de “¿No está registrado?” que se indica a continuación.



2. Alta de denuncia

Se abre una pantalla donde indicar el email, elegir y verificar una contraseña para acceder al canal (entre 8 y 10 caracteres, con mínimo un carácter especial, un número y una mayúscula) y clicar en la casilla No soy un robot. Clicar en Aceptar.



The screenshot shows the registration interface for the MANGO reporting channel. At the top, the MANGO logo is displayed. Below it, there are three input fields: 'Indique su Email de Contacto (*)', 'Elija una Contraseña (*)', and 'Verifique Contraseña (*)'. A checkbox labeled 'No soy un robot (*)' is also present. A red box highlights the 'ACEPTAR' button at the bottom right. Below the form, there is a privacy policy notice in Spanish, including the text: '¿Cómo usamos y protegemos sus datos?', 'RESPONSABLE: MANGO', 'FINALIDAD: Gestión e investigación de las denuncias que se presenten a través del Canal de Denuncias de Mango', and 'DERECHOS: Puede ejercer, en cualquier momento, sus derechos de acceso, rectificación, eliminación, oposición y demás derechos legalmente establecidos, a través de dpo@mango.com. Información adicional: Para más información, consulte nuestra [Política de Privacidad](#)'.

Aparecerá un pop up que avisa que se ha enviado un email a la cuenta asociada para verificarla y activarla.



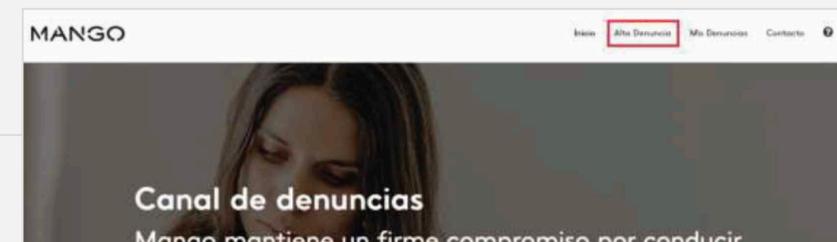
2. Alta de denuncia

Se recibirá un email en la bandeja de entrada, si no lo recibe pasados unos minutos consultar la bandeja de correo no deseado.

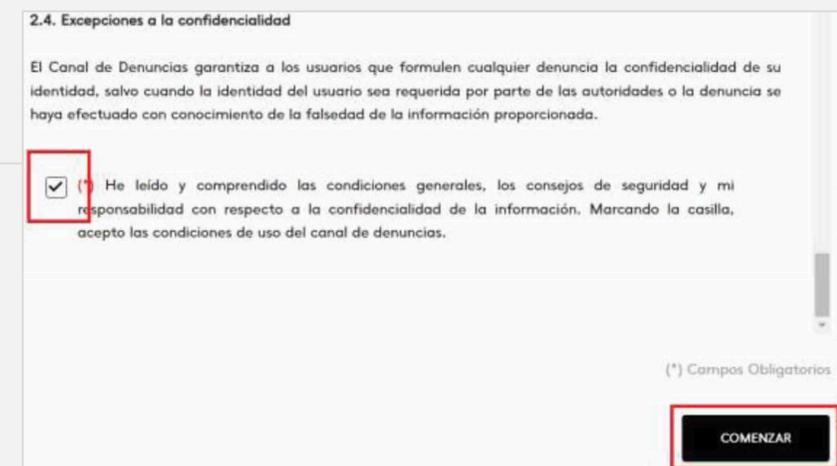
Deberá clicar en el enlace que aparece de activar cuenta. El formato del email será el siguiente, de: Canal Ético <notificaciones@innovaiberica.com>. Una vez activada la cuenta y iniciado sesión mediante el enlace del email, podrá empezar a tramitar la denuncia.



La sesión estará ya iniciada, y podrá acceder al alta de denuncia en la parte superior derecha de la pantalla, como indicado en la siguiente imagen.



A continuación, se abrirá una ventana con las Condiciones Generales de Uso del canal de denuncias. Para poder tramitar la denuncia se deben leer, comprender y aceptar las condiciones de uso, por lo que se marcará el tic final para poder comenzar la tramitación.



2. Alta de denuncia

El formulario de registro de denuncia no incluirá ningún apartado relativo a datos personales. Se debe cumplimentar la denuncia con la descripción de los hechos, que contiene los siguientes campos.

- **Lugar donde han ocurrido los hechos**
Es un campo obligatorio donde solo puede seleccionarse la opción Mango.
- **Motivo de la denuncia**
Es un campo obligatorio. Indique claramente los motivos de su denuncia, para que el equipo encargado de instruir la valore si procede. El desplegable nos permite seleccionar entre las siguientes opciones: Acoso en el lugar de trabajo; Corrupción, soborno, conflicto de intereses; ESG; Fraude, falsificación de documentos; Incumplimiento de las Funciones; Pagos ilegales, blanqueo de capitales; Prácticas de competencia desleal; Prácticas de empleo no equitativas; Producto; Quejas y reclamaciones; Tiendas, almacenes, otros centros de trabajos o la opción genérica Otros.
- **¿Qué ha ocurrido?**
Es un campo de texto obligatorio donde se deben explicar los hechos de la denuncia con el mayor detalle posible.
- **¿Por qué considera que ocurrió?**
Es un campo de texto no obligatorio, se pueden detallar los motivos que se consideren.

Una vez cumplimentados como mínimo los campos obligatorios, clicar en siguiente para finalizar la descripción de los hechos de la denuncia.

Una vez clicado en siguiente, nos aparecerá una nueva pantalla para dar más detalle sobre el Alcance de los Hechos. Se deben cumplimentar los siguientes campos (ninguno de ellos obligatorio) para poder hacer un mayor análisis.

- **¿En qué departamento / área se ha producido el incidente?**
Se abre un desplegable para seleccionar entre las siguientes opciones: compras, comunicación, dirección general, ESG, finanzas, logística o almacenes, obras, online, people, producto, retail o tecnología.
- **¿Cuándo detectó el incidente?**
Se abre un desplegable con un calendario para seleccionar la fecha de detección.

DESCRIPCIÓN DE LOS HECHOS

Lugar donde han ocurrido los hechos (*) **Selecciona una Empresa**

Seleccionar

Motivo de la denuncia (*)

Seleccionar

¿Qué ha ocurrido? (*)

¿Qué ha ocurrido?

¿Por qué considera que ocurrió?

¿Por qué considera que ocurrió?

(*) Campos Obligatorios

SIGUIENTE

2. Alta de denuncia

- **¿Cuánto tiempo lleva ocurriendo el incidente?**
Campo de texto que permite explicar cuánto tiempo lleva ocurriendo o incluir más detalles.
- **¿Cuál es el valor monetario estimado del daño?**
Indicar, si se sabe o puede estimarse, el valor monetario del hecho de la denuncia.
- **¿Cree que aún persiste el incidente?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.

Clicar en siguiente, como indicado en la siguiente imagen, para finalizar el registro.

Una vez clicado, nos aparece una nueva pantalla para dar más detalle sobre los Implicados en los Hechos. Se deben cumplimentar los siguientes campos (ninguno de ellos obligatorio) para poder hacer un mayor análisis.

- **Nombre de las personas involucradas**
Campo de texto que permite explicar quiénes son las personas involucradas en los hechos de la denuncia.
- **¿Ha informado ya a alguien de su organización?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Hay algún supervisor o directivo implicado?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Ha informado a algún supervisor o directivo de su organización?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.
- **¿Hay alguna otra organización involucrada en el incidente?**
Indicar clicando las casillas de Sí o No.

Clicar en siguiente, como indicado en la siguiente imagen, para finalizar el registro.

ALCANCE DE LOS HECHOS

¿En qué departamento / área se ha producido el incidente?

Seleccionar

¿Cuándo detectó el incidente?

Fecha

¿Cuánto tiempo lleva ocurriendo el incidente?

¿Cuánto tiempo lleva ocurriendo el incidente?

¿Cuál es el valor monetario estimado del daño?

¿Cuál es el valor monetario estimado del daño?

¿Cree que aún persiste el incidente?

Sí No

ANTERIOR SIGUIENTE

IMPLICADOS EN LOS HECHOS

Nombre de las personas involucradas

Nombre de las personas involucradas

¿Ha informado ya a alguien de su organización?

Sí No

¿Hay algún supervisor o directivo implicado?

Sí No

¿Ha informado a algún supervisor o directivo de su organización?

Sí No

¿Hay alguna otra organización involucrada en el incidente?

Sí No

ANTERIOR SIGUIENTE

2. Alta de denuncia

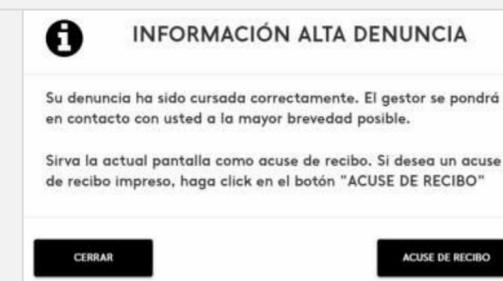
Una vez clicado, nos aparece una nueva pantalla donde poder añadir otros comentarios de interés y/o adjuntar un documento de evidencia (todos los formatos permitidos hasta 15MB max). Clicar en siguiente, como indicado en la imagen, para ir al resumen de la denuncia y finalizar el registro.



Se abrirá una nueva pantalla donde se podrá consultar el detalle de toda la denuncia que se ha cumplimentado. Al final del detalle, nos dará la opción de volver a las pantallas de inicio para modificar algunos de los detalles informados o la opción de Enviar la denuncia. Para finalizar el registro de denuncia, hacer clic en Enviar la denuncia como se indica en la imagen.

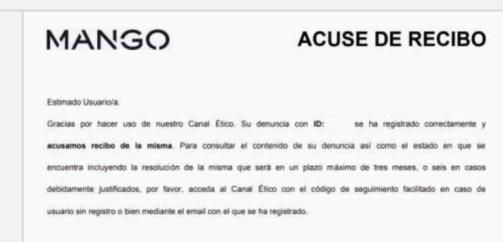


Al finalizar el registro, recibirá un email a la cuenta asociada con la información del alta de denuncia, el cual le permitirá hacer un seguimiento sobre cualquier cambio en el estado de su denuncia.



Le dará la opción de cerrar la pantalla y finalizar el proceso o de Acuse de recibo, donde se descargará un PDF con los detalles de la denuncia.

Para consultar posteriormente el estado de la denuncia, consultar el apartado 3 del documento.



3. Consulta de denuncia

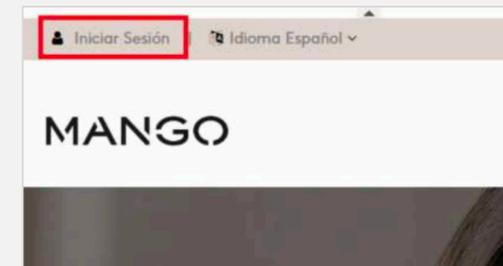
Se puede consultar el estado de la denuncia que se haya dado de alta en el Canal de Denuncias mediante el siguiente enlace: <https://mango.edenuncias.com/>

El proceso cambia según si se ha tramitado la denuncia con acceso anónimo sin registrar el usuario o con acceso confidencial con registro de usuario. En los siguientes subapartados se explican los procesos a seguir según las distintas tipologías.

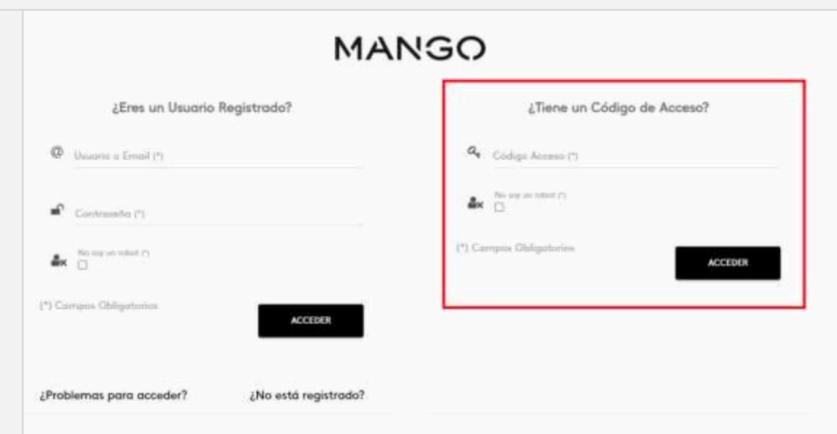
3.1. Consulta de denuncia con acceso anónimo, sin registro de usuario

En el caso de haber generado la denuncia sin registro de usuario, usted tendrá un código alfanumérico para la consulta de cualquier cambio.

Deberá clicar en la parte superior izquierda de la web al apartado de Iniciar Sesión, como se muestra en la siguiente imagen.



Se le abrirá la siguiente pantalla donde deberá introducir el código alfanumérico que se le dio al generar la denuncia y clicar la casilla de "No soy un robot", como en la siguiente imagen. Darle clic a Acceder.



3. Consulta de denuncia

En la siguiente pantalla podrá ver la denuncia generada y los detalles de esta. Con el emoticono marcado en la siguiente imagen en verde, podrá ver el seguimiento de la denuncia y los comentarios del gestor. Con el emoticono marcado en la siguiente imagen en azul, podrá ver los detalles de la denuncia dada de alta y añadir un nuevo comentario.



	ID	EMPRESA	MOTIVO
		MANGO	Otros

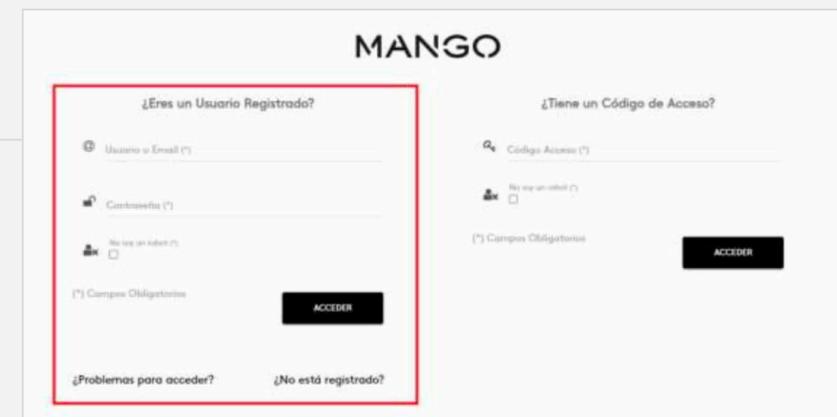
3.2. Consulta de denuncia con acceso confidencial, con registro de usuario

En el caso de haber generado la denuncia con registro de usuario, usted tendrá un usuario y contraseña para acceder al enlace del Canal de Denuncias y poder visualizar el estado de la denuncia. También habrá recibido un email del alta de la denuncia que contiene un enlace donde acceder fácilmente al seguimiento de esta.

Deberá clicar en la parte superior izquierda de la web al apartado de Iniciar Sesión, como se muestra en la siguiente imagen.



Se le abrirá la siguiente pantalla donde deberá iniciar sesión y clicar la casilla de "No soy un robot", como en la siguiente imagen. Darle clic a Acceder.



En la siguiente pantalla podrá ver la/s denuncia/s generada/s y los detalles de esta. Con el emoticono marcado en la siguiente imagen en verde, podrá ver el seguimiento de la denuncia y los comentarios del gestor. Con el emoticono marcado en la siguiente imagen en azul, podrá ver los detalles de la denuncia dada de alta y añadir un nuevo comentario.



	ID	EMPRESA	MOTIVO
		MANGO	Otros

MANGO