

# Instrucciones para los denunciantes

# Introducción a SpeakUp

**SpeakUp®** es un servicio que le permite denunciar infracciones presuntas u observadas que de otro modo no se denunciarían, de forma totalmente anónima. Puede hacerlo a través del sitio web o por teléfono, sin la interferencia de un operador humano.

**Speakup®** está disponible las **24** horas del día y los **365** días del año. Por lo tanto, puede utilizar SpeakUp para dejar un mensaje o comprobar si hay respuesta en cualquier momento.

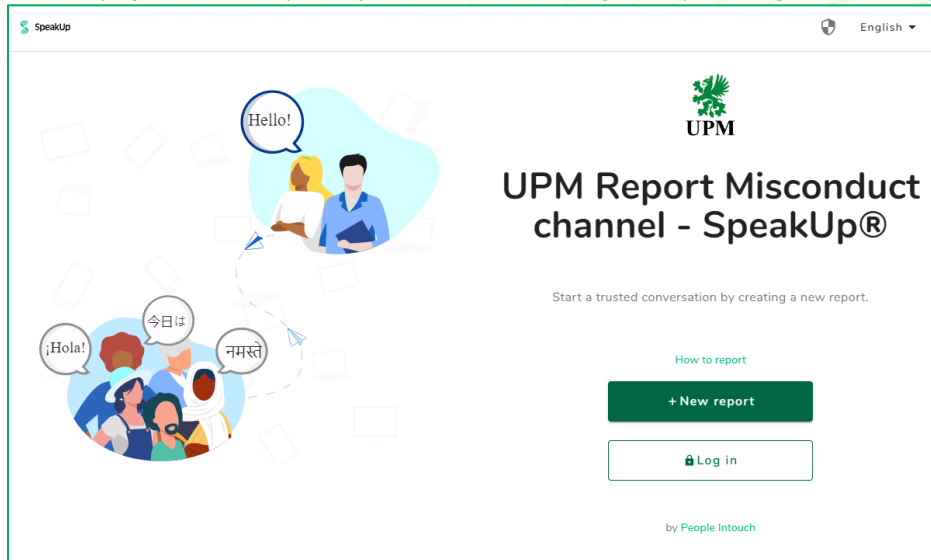
El servicio es operado por un tercero, **SpeakUp**, una empresa holandesa independiente con sede en Ámsterdam, Países Bajos, y fundada en el 2004. **Speakup** es responsable de procesar todos los mensajes.

Para obtener más detalles sobre cómo se procesan las denuncias en UPM, por favor consulte el Procedimiento para la denuncia de conductas inapropiadas de UPM.

# Cómo dejar una denuncia

## A través de la Web

1. Visite la página web de SpeakUp con la URL o el código QR que la organización haya comunicado.



2. Haga clic en “+ New report” (+ Nueva denuncia) para iniciar una conversación de confianza. Si ya tiene una denuncia abierta, seleccione “Log in” (Iniciar sesión).
3. Seleccione el idioma en el que desea dejar su mensaje.
4. Anote su “Report number” (Número de denuncia) exclusivo y cree una contraseña para su denuncia. Los necesitará para comprobar si hay respuesta más adelante.

Si olvida su “Report number” (Número de denuncia) o su contraseña, tendrá que hacer una nueva denuncia y hacer referencia a su denuncia anterior (indicando, por ejemplo, la naturaleza del problema y la fecha aproximada de su denuncia anterior). Ni la organización ni SpeakUp pueden restablecer su contraseña.

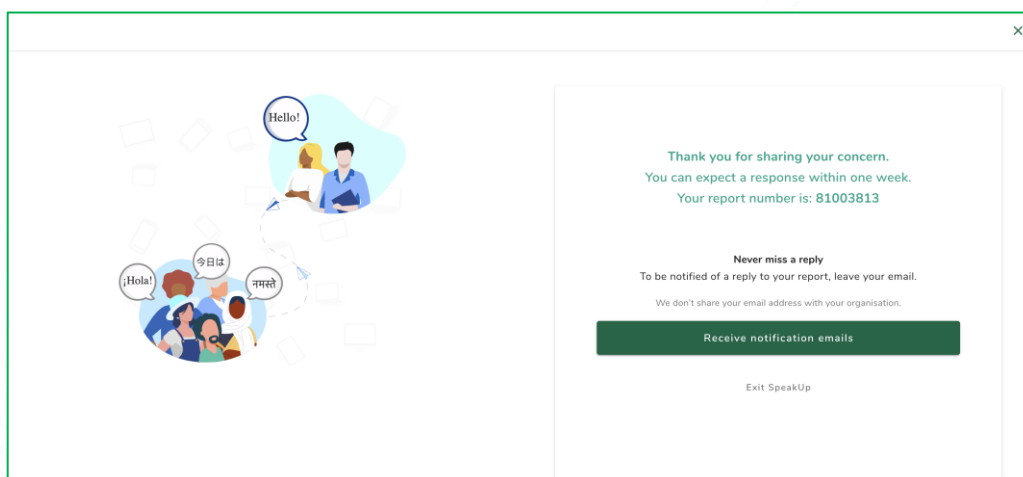
5. Elija el canal de denuncia.

6. Escriba su mensaje.

Puede cargar archivos adjuntos a través del ícono del clip que se encuentra en la esquina superior derecha.

7. Haga clic en “Send message” (Enviar mensaje) y su mensaje y los archivos adjuntos serán procesados.

8. Tiene la opción de dejar su correo electrónico si desea que se lo notifique cuando haya una respuesta. Después de agregar su correo electrónico, se le pedirá que escriba el código de verificación enviado a la dirección de correo electrónico proporcionada.



## Por teléfono

1. La organización ha comunicado el número de teléfono de SpeakUp correspondiente a su ubicación.
2. Marque el número de teléfono del país en el que se encuentra.
3. Las indicaciones de voz lo guiarán a través de los siguientes pasos:
  - I. Ingrese el “Código de la organización” compartido por la organización con usted
  - II. Seleccione el idioma en el que desea dejar su mensaje.
  - III. Recibirá un “Report number” (Número de denuncia) único  
→ Anótelo cuidadosamente, ya que lo necesitará para poder volver a llamar y escuchar una respuesta a su denuncia.
  - IV. Elija un código PIN de 4 dígitos  
→ Recuérdelo para que pueda volver a iniciar sesión más tarde
  - V. Después del tono, simplemente diga su mensaje. La organización nunca escuchará su voz. Solo recibirán una transcripción de su grabación de voz.
  - VI. Una vez que haya terminado, presione 1 o simplemente cuelgue
  - VII. Puede esperar una respuesta en un plazo de siete días. Asegúrese de volver a llamar con su número de denuncia y PIN para comprobar si hay respuesta.
4. Si olvida su “Report number” (Número de denuncia) o su código PIN, tendrá que hacer una nueva denuncia y remitirse a su denuncia anterior (indicando, por ejemplo, la naturaleza del problema y la fecha aproximada de su denuncia anterior). Ni la organización ni SpeakUp pueden restablecer su contraseña.



**SpeakUp**<sup>®</sup>

Listen for  
a change.

[info@speakup.com](mailto:info@speakup.com)

+31 (0)20 662 15 45

Olympisch Stadion 6, 1076 DE

[www.speakup.com](http://www.speakup.com)