Eusko Jaurlaritzaren
Informatika Elkartea

Sociedad Informática
del Gobierno Vasco

Canal de denuncias derivadas de los protocolos contra el acoso en el trabajo de EJIE y asistencia técnica a la Asesoría Confidencial de EJIE.

Pliego de condiciones técnicas

Fecha: 20-03-2024

Mediterráneo, 14 • 01010 Vitoria-Gasteiz • Posta-kutxatila / Apartado: 809 • 01080 Vitoria-Gasteiz • Tel. 945 01 73 00* • Fax. 945 01 73 01 • www.ejie.eus

Este documento es propiedad de Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, S.A. (EJIE). Este documento no puede ser reproducido, en su totalidad o parcialmente, ni mostrado a otros, ni utilizado para otros propósitos que los que han originado su entrega, sin el previo permiso escrito de EJIE. En el caso de ser entregado en virtud de un contrato, su utilización estará limitada a lo expresamente autorizado en dicho contrato. EJIE no podrá ser considerada responsable de eventuales errores u omisiones en la edición del documento.

Versión	Fecha	Resumen de cambios	Elaborado por:	Aprobado por:
1	20-03-2024	Primera versión	Iñigo Díaz	Iñigo Díaz

Canal de denuncias derivadas de los protocolos contra el acoso en el trabajo de EJIE y asistencia técnica a la Asesoría Confidencial de EJIE. 1

1 Introducción 4

2 Definición del servicio 5

2.1 Alcance general del servicio 5
2.2 Lote 1 Modelo organizativo y funcionamiento general del canal 6
2.3 Lote 1 Entrada y registro 6
2.4 Lote 1 Confidencialidad 6
2.5 Lote 1 Requisitos del sistema informático 6
2.5.1 Características generales 6
2.5.2 Requisitos técnicos 7
2.5.3 Requisitos funcionales 7
2.6 Lote 2 Apoyo o asistencia técnica a la Asesoría Confidencial 9

1 Introducción

EJIE, Eusko Jaurlaritzaren Informatika Elkartea – Sociedad Informática del Gobierno Vasco, es la Empresa pública de servicios de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC), cuya razón de existir es contribuir a la consecución de un Sector Público Vasco, moderno y eficiente, en el Marco Legal establecido por el Gobierno, con la seguridad y calidad necesarias y con el debido respeto al medio ambiente.

EJIE tiene como meta final la consecución de la satisfacción de sus clientes, siendo el instrumento común de prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco, y comprometiéndose en:

- Construir y mantener con eficiencia y calidad la infraestructura de los Sistemas de Información, posibilitando su continuidad y seguridad.
- Garantizar la interoperabilidad entre las distintas administraciones.
- Servir de apoyo a las necesidades de planificación y realización de la función informática de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno, asegurando la cobertura de sus demandas con el compromiso y profesionalidad adecuados a las relaciones contractuales que se establezcan.

Por tanto EJIE debe ser, un instrumento común de referencia para la prestación de servicios TIC en el Sector Público Vasco:

- Aportando valor añadido.
- Proporcionando soluciones competitivas.
- Transmitiendo confianza a sus clientes.
- Contando con personas cualificadas y comprometidas.

Se puede obtener información más detallada y extensa en nuestra dirección de Internet http://www.ejie.eus

2 Definición del servicio

2.1 Alcance general del servicio

El servicio consiste en dos lotes diferenciados

Lote 1

El servicio consiste en el despliegue, formación y soporte operativo de un sistema informático en modalidad SaaS para el canal de información de posibles denuncias que se puedan dirigir a la Asesoría Confidencial de EJIE en relación con supuestos de acoso conforme a lo establecido en los distintos protocolos contra el acoso en el trabajo de EJIE

Dicho sistema de información debe garantizar el cumplimiento de los aspectos recogidas en la Ley 2/2023 de 28 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de la lucha contra la corrupción.

Las características técnicas y funcionales del sistema informático propuesto deben dar cumplimiento a los siguientes principios:

- Objetividad
- Imparcialidad
- Independencia
- Trazabilidad
- Confidencialidad
- Privacidad de datos
- Anonimización
- Supresión
- Respuesta en plazo
- Comunicación bidireccional

Los servicios a proporcionar son los siguientes

- Licencia anual del sistema informático a través de una site en la página web corporativa
- Licencia anual del sistema informático a través de un canal de comunicaciones verbal
- Actualización y mantenimiento del sistema informático
- Despliegue (puesta en marcha):
    - Consultoría inicial y captura de requisitos del sistema
    - Parametrización del sistema informático para adecuarlo a los requisitos identificados
    - Gestión del cambio en la organización
        - Formación a las personas usuarias de la herramienta. 10 horas de formación en modalidad de aula virtual
- Soporte operativo y despliegue progresivo:
    - Soporte a las personas usuarias de la herramienta ante dudas incidencias, etc., a razón de una estimación máxima de 50 horas al año.

Lote 2

El servicio consiste en prestar apoyo o asistencia técnica a la Asesoría Confidencial de EJIE para ejercer las funciones que tienen encomendadas en los protocolos contra el acoso laboral en EJIE a razón de una estimación máxima de 20 horas al año.

2.2 Lote 1 Modelo organizativo y funcionamiento general del canal

Existirá un único canal gestionado por la Asesoría Confidencial de EJIE, cuya responsabilidad es el tratamiento, gestión o investigación de todas las denuncias recibidas de casos de acoso, conforme a lo establecido en los distintos protocolos contra el acoso existentes den EJIE. Los citados protocolos son los siguientes:

- Protocolo contra el acoso moral en el trabajo
- Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo
- Protocolo contra el acoso por orientación sexual identidad de género y/o expresión de género en el trabajo.

Estos protocolos junto con el Reglamento interno de funcionamiento de la Asesoría Confidencial, se adjuntan como anexo al presente pliego.

Los tres protocolos tienen el mismo procedimiento de actuación en caso de interposición de denuncia.

Las denuncias se presentarán a la Asesoría Confidencial, la cual está compuesta de cuatro personas integrantes de la misma. Cualquiera de las cuales podrá acceder al sistema de información.

El sistema de información deberá parametrizarse de conformidad con los procedimientos establecidos en los protocolos contra el acoso en el trabajo de EJIE.

2.3 Lote 1 Entrada y registro

Las denuncias de casos de acoso podrán realizarse en sede física y digital. Se podrán presentar denuncias tanto físicamente, de forma presencial, como digitalmente, por los siguientes medios:

- Por escrito:
  - Presencialmente
  - Por correo postal
  - Digitalmente

- Verbal:
  - Presencialmente. Las comunicaciones verbales en presencial se grabarán, previo consentimiento de la persona denunciante y se transcribirá con la comprobación posterior de la persona informante.
  - Digitalmente. Mediante la aportación de grabaciones
  - Telefónicamente. A través de un buzón de voz

2.4 Lote 1 Confidencialidad

Se pueden presentar denuncias de forma anónima

En el caso de denuncias identificadas, se preservará la identidad y demás datos relacionados con la persona denunciante, así como las circunstancias de su presentación.

Una vez presentada la denuncia, la documentación será objeto de registro y se facilitará un acuse de recibo a la persona que presenta la denuncia, salvo que ello pudiera poner en riesgo su debida confidencialidad.

2.5 Lote 1 Requisitos del sistema informático

2.5.1 Características generales

El sistema propuesto deberá contar con los requisitos funcionales y técnicos que garanticen los siguientes aspectos:

- Confidencialidad de la información
- Anonimización de la información.

- Supresión de datos personales que no sean necesarios para el conocimiento e investigación de la denuncia y de los datos personales incluidos en las categorías especiales de datos, sin que se proceda al registro y tratamiento de los mismos
- Integridad y fehaciencia de los datos
- Trazabilidad de la información y control de cumplimiento de plazos
- Comunicación bidireccional entre el sistema y la persona informante

2.5.2 Requisitos técnicos

Entorno tecnológico

El producto se proporcionará en modo SaaS en una infraestructura e instalación del producto dedicada para EJIE. No se compartirá infraestructura técnica con otras empresas cliente de la empresa de la empresa adjudicataria. (ej: servidores de aplicaciones o base de datos).

Los servidores donde se aloje la aplicación y los datos deberán estar localizados en países de la unión Europea.

Seguridad de los datos

Los datos almacenados son propiedad de EJIE y son confidenciales, no pueden salir de la unión Europea y no pueden ser cedidos a ninguna tercera parte.

Cualquier acceso no autorizado a los datos está expresamente prohibido

Cualquier violación de la seguridad debe ser comunicada a EJIE en un plazo máximo de una hora desde su detección.

Disponibilidad

El servicio deberá estar disponible 24x7 (24 horas al día durante, 7 días a la semana y 365 días al año)

Las actualizaciones del sistema que impliquen una indisponibilidad del servicio se harán siempre fuera del horario normal de trabajo de oficina, en el rango horario de 21:00 a 07:00, avisándose con al menos 24 horas de antelación.

Devolución del servicio

En caso de que se discontinue el servicio, el proveedor deberá facilitar a la Asesoría Confidencial todos los datos en un formato compatible como:

- Un export de la base de datos (incluyendo ficheros adjuntos aportados)
- Ficheros XML/json con los meta-datos + ficheros adjuntos aportados
- Cualquier otro formato que permita procesar los datos y cargarlos en otro sistema

Se proporcionarán todos los datos disponibles en el sistema y todas las instrucciones y documentación necesarios para construir los mecanismos necesarios para interpretarlos y poder importarlos en un nuevo sistema.

2.5.3 Requisitos funcionales

Las personas que componen la Asesoría Confidencial durante el proceso de investigación de la denuncia podrán solicitar información a la persona denunciante o a otras personas de la organización o ajenas a la misma. El sistema debe permitir notificar la solicitud de información. La persona que reciba la notificación debe acceder a un lugar del sistema de información que únicamente le permita aportar la información requerida sin acceder a ningún dato adicional sobre en caso en investigación.

En estos supuestos de deberá garantizar al máximo la confidencialidad.

Únicamente la persona o personas de la Asesoría Confidencial que realicen la investigación podrán ver la información completa sobre el caso. Las personas internas o externas a las que se les requiera información simplemente tendrán que aportarla y en ningún caso podrán acceder a la información o detalles sobre la investigación.

La información aportada será incorporada al caso investigado en el sistema informático, donde quedará únicamente a disposición de la persona o personas responsables de la investigación.

Toda la información incorporada en cualquier fase de la investigación será objeto de registro.

Las personas a las que se les requiera información, en ningún caso serán usuarias del sistema de información.

Permisos y roles

El sistema informático se utilizará para el tratamiento e investigación, por parte de las cuatro personas que componen la Asesoría Confidencial, de las denuncias que se puedan formalizar de acuerdo con el procedimiento establecido en los protocolos contra el acoso de EJIE.

En este sentido existirán los siguientes roles con las siguientes funciones:

Rol	**Funciones**
Responsables generales del sistema. Las 4 personas que integran la Asesoría Confidencial.	Tienen acceso a toda la información y a todos los casos en investigación
Responsables de las denuncias recibidas. Las 4 personas que integran la Asesoría Confidencial.	Analizan las denuncias recibidas en primera instancia y hacen el triaje. En el caso de que se decida proceder a realizar una investigación las personas que componen la Asesoría Confidencial, podrán designar, de entre ellas a una o varias personas responsables de la investigación.
Responsable de la investigación. Las 4 personas que integran la Asesoría Confidencial o la persona o personas que designen entre ellas.	Investiga el caso asignado.
Personas invitadas a un caso por la Asesoría Confidencial	Pueden acceder a un caso en modo lectura, cuando así lo determine la Asesoría Confidencial

Interfaz de persona usuaria en euskera y en español

Todas las interfaces de persona usuaria, informes. Emails, sms, etc. del sistema deben ser bilingües y estar disponibles, tanto en euskera como en español

Personalización (branding)

La interfaz de usuario tanto interna (la que utilizan las personas que gestionan los casos) como externa (la que utilizan las personas para enviar una denuncia o consultar el estado de la misma), deben ser personalizables para incluir logos de la organización.

Panel de control

El sistema informático debe disponer de un panel de control con información analítica de las informaciones recibidas

Canales de entrada

Los canales de entradas serán los siguientes

- Por escrito:
  - Presencialmente
  - Por correo postal
  - Digitalmente

- Verbal:
  - Presencialmente. Las comunicaciones verbales en presencial se grabarán, previo consentimiento de la persona denunciante y se transcribirá con la comprobación posterior de la persona informante.
  - Digitalmente. Mediante la aportación de grabaciones
  - Telefónicamente. A través de un buzón de voz

RGPD

El sistema de información debe dar cumplimiento a las directrices del Reglamento General de Protección de Datos.

2.6 Lote 2 Apoyo o asistencia técnica a la Asesoría Confidencial

EJIE cuenta con un procedimiento de resolución de conflictos y con tres protocolos contra el acoso en el trabajo, concretamente los siguientes:

- Protocolo contra el acoso moral en el trabajo
- Protocolo contra el acoso sexual y el acoso por razón de sexo en el trabajo
- Protocolo contra el acoso por orientación sexual identidad de género y/o expresión de género en el trabajo.

Tanto en el procedimiento de resolución de conflictos como en los tres protocolos contra el acoso, se regula la existencia de una Asesoría Confidencial, formada por cuatro personas de la plantilla, nombradas por acuerdo entre la Dirección de la Empresa y el Comité de Empresa cuya misión es dar tratamiento a los posibles conflictos derivados del procedimiento de resolución de conflictos y a las posibles denuncias de acoso derivadas de los protocolos contra el acoso existentes, en base a los procedimientos recogidos en los mismos.

El VI Plan de Igualdad (2024-2026) ha recogido entre sus actividades la siguiente:

- E2.13 Dotar a la Asesoría Confidencial de un apoyo o asistencia técnica.

El servicio a prestar en este lote consiste en prestar apoyo o asistencia técnica a la Asesoría Confidencial, para el ejercicio de sus funciones a razón de un máximo de 20 horas anuales, a demanda de la Asesoría Confidencial, en función de sus necesidades y en las materias propias del procedimiento de resolución de conflictos y de los protocolos contra el acosos en el trabajo anteriormente indicados.

Las horas de apoyo o asistencia técnica se solicitarán por correo electrónico desde la Asesoría Confidencial a la empresa adjudicataria, que enviará una vez prestado el servicio y por el mismo medio, un parte de horas incurridas que deberá ser aceptado por la Asesoría Confidencial y que se adjuntará a la factura a modo de acreditación de prestación del servicio.

El número de horas efectivamente prestado dependerá de las necesidades que determine la Asesoría Confidencial, no existiendo obligación alguna por parte de EJIE de realizar una demanda de servicios mínimos.

En todo caso, debe señalarse que la adjudicación y formalización del contrato no supone en modo alguno el derecho de la empresa adjudicataria de cobrar el importe total de adjudicación, ya que se trata de un presupuesto con facturación variable en base al resultado de los servicios efectivamente prestados por la empresa contratista, aplicando a los mismos los precios unitarios según la oferta adjudicada.

Para la prestación de este servicio de deberá detallar en la oferta técnica la metodología y el equipo de trabajo propuestos.

Anexos



PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO



PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO



PROTOCOLO CONTRA EL ACOSO