PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

1. **OBJETO**

Contratación del servicio de *“Canal Confidencial de Denuncias”* (”Servicio”). El Servicio debe tratarse de un medio que permita fomentar la comunicación con respecto a cuestiones vinculadas con violaciones al Código de Ética y Conducta de SOFSE, incumplimiento de políticas y normativa, dilemas éticos, irregularidades en los procedimientos de la organización que podrían ser ejercidos mediante conductas impropias, sospechosas o contrarias a los lineamientos establecidos.

1. **ALCANCE DEL SERVICIO**
   1. El Servicio deberá cumplir con los siguientes requisitos:
2. confidencial e independiente,
3. posibilidad de ser auditado,
4. brindar un alto nivel de seguridad y privacidad en la información a ser tratada.
   1. El Servicio deberá ofrecer algunas de las siguientes alternativas de comunicación para efectuar denuncias como las que se detallan a continuación:
5. Línea telefónica gratuita
6. Envío de formulario electrónico en portal de internet
7. Entrevista telefónica
8. Envío de correo electrónico
9. Grabación de un mensaje de voz
10. Envío de Fax
11. Envío por carta
12. Chat
13. Whatsapp o SMS
14. Entrevista personal

Cada denuncia recibida deberá ser notificada y enviada al personal asignado de SOFSE dentro de las siguientes 24 hs. Para los casos de denuncias urgentes, que involucren ciertos riesgos definidos por SOFSE, se deberán ofrecer procesos alternativos de reporte por excepción.

* 1. El Servicio deberá ofrecerse en idioma español, de forma excluyente, pudiendo adicionalmente brindarse otras alternativas idiomáticas.
  2. El Servicio deberá garantizar confidencialidad e incluso resguardar la identidad del denunciante en caso de requerirse, bajo el modo de denuncia anónima. Su utilización por parte del denunciante deberá ser gratuito y encontrarse disponible las 24 horas del día, los 365 días del año, ya sea, en alguna o varias de las modalidades de comunicación indicadas.
  3. El Servicio deberá brindar una plataforma de gestión y tratamiento de denuncias para el personal designado por SOFSE al que podrá accederse por internet, mediante la asignación de usuarios, contraseñas y niveles de tratamiento de las denuncias a los siguientes fines:

1. Recepción de denuncias
2. Asignación del estado de denuncias
3. Generación de respuestas o consultas sobre información adicional al denunciante
4. Visualización de la/s respuesta/s o consulta/s otorgada/s por el denunciante
5. Acceso a archivos adjuntos que pudiera enviar el denunciante (fotos, escaneaos, documentos, entre otros)
6. Derivación de denuncias a un sector de SOFSE relacionado con la misma
7. Realización de comentarios de seguimiento interno o investigación de la denuncia
   1. El contratista deberá entregar un procedimiento escrito sobre la utilización del mismo que incluya la recepción, proceso, informe y seguimiento de las denuncias, ya sea, para el denunciante como para el empleado de SOFSE que deba realizar la gestión y tratamiento de las denuncias.
   2. El Servicio no deberá prever costos variables adicionales según la cantidad de denuncias que pudieran realizarse.
8. **ANTECEDENTES TÉCNICOS**

El contratista deberá:

1. contar con alguna certificación de seguridad de la información (tales como ISO 27001, entre otras).
2. a requerimiento de SOFSE, brindar la posibilidad de ser auditado, así como también entregar las auditorías de intrusión a sus sistemas de información.

**OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA**

* 1. El contratista deberá proveer asistencia, asesoramiento y capacitación al personal de SOFSE respecto el proceso de implementación del Servicio durante el tiempo que dure el mismo a satisfacción de SOFSE, incluyendo la metodología para el procesamiento de las denuncias, su tratamiento operativo y análisis de las mismas.

* 1. El contratista deberá dar asistencia sobre la comunicación del Servicio a los grupos de interés que lo utilicen, modelos de carteleras para la difusión del canal internamente y para hacerlo en otros espacios alternativos, brindar charlas y presentaciones sobre la utilización del Servicio a los grupos designados por SOFSE, así como, realizar propuestas y diseños para difundirlo por otros medios (tales como intranet, tarjetas personalizadas, stickers, notas para revistas internas, entre otras).
  2. El contratista deberá suscribir el *“Contrato de Confidencialidad”* que se adjunta como **Anexo I.**

1. **INFORME SEMESTRAL**

Adicionalmente, a los 6 (seis) meses de implementado el Servicio, el contratista deberá realizar una evaluación del nivel de conocimiento del Servicio a los grupos de interés de SOFSE mediante encuestas aleatorias. La modalidad podrá ser en forma personal, telefónica y/o por correo electrónico. Con el resultado de dichas encuestas deberá emitir un informe que será remitido al personal de SOFSE designado. Asimismo, SOFSE podrá requerir las encuestas individuales efectuadas con los resultados de dicha encuesta, SOFSE podrá evaluar la necesidad de realizar nuevas comunicaciones a los efectos de recordar la existencia de los canales de comunicación a disposición de los grupos de interés de la empresa.

1. **PLAZO DE EJECUCIÓN**

El Servicio tendrá una vigencia de doce (12) meses contados a partir de la fecha de la notificación de la orden de compra. SOFSE se reserva la facultad de prorrogar el Servicio por igual plazo de acuerdo a lo establecido en los términos del art. 23 del Reglamento de Compras y Contrataciones.