

## **BASES DESAFÍO: “Mejora de los tiempos de respuesta del servicio de asesoramiento laboral”**

### **1. Antecedentes**

La Agencia Nacional de Investigación e Innovación de Uruguay (ANII) a través de su convocatoria a desafíos públicos de alto impacto ciudadano ha definido apoyar al Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS) a través de la creación de un fondo concursable para la financiación de proyectos innovadores en modalidad de desafío, que permitan plantear soluciones relacionadas con las áreas de interés del MTSS.

Los desafíos buscan resolver problemas relevantes que afectan la eficiencia, el alcance o la calidad en los servicios brindados a los ciudadanos con el objetivo de mejorarlos.

### **2. Problema**

El MTSS brinda un servicio de asesoramiento laboral y/o salarial gratuito a trabajadores y empleadores de la actividad privada.

La consulta laboral se realiza ante un profesional especializado sobre una situación laboral concreta, pudiendo incluir una liquidación de rubros laborales, la cual podrá ser requerida por los trabajadores de cualquier rubro de actividad y los empleadores de servicio doméstico y sistema de cuidados.

Históricamente el servicio se brindó de manera presencial en las oficinas del MTSS de todo el país, a través de profesionales de relaciones laborales, con un proceso de agenda previa. Desde hace 6 años se incorporó el servicio en línea, que se sumó al servicio presencial, donde la consulta puede ser enviada vía web por parte de la ciudadanía y la respuesta es recibida en su casilla de correo electrónico.

La incorporación del servicio en línea, migró aproximadamente el 50% de las consultas de Montevideo a esta modalidad, dado el gran beneficio que presenta para los ciudadanos la posibilidad de realizar la consulta a distancia, ahorrando tiempos y costos de traslado, eliminando la necesidad de agendarse. En el interior del país el impacto no fue tan grande, ya que se mantuvo más estable el nivel de consultas presenciales en las Oficinas.

Desde hace 2 años se comenzó a evaluar la satisfacción de los usuarios del servicio en línea, obteniéndose en 2021, un nivel de satisfacción alto (4.2 en escala de 1 a 5). Sin embargo, el segundo año 2022, se observó un nivel de satisfacción menor, (3.85 en escala de 1 a 5) y un aumento de quejas asociadas principalmente a los prolongados tiempos de respuesta (promedio 15 días) y a la herramienta digital usada en los casos de liquidación de haberes. El corriente año 2023, el nivel de satisfacción continúa descendiendo (3.4 valor promedio para los primeros 6 meses del año).

Los principales factores de la disminución de la conformidad son:

- Aumento de los tiempos de respuesta de 5 a 15 días en promedio.
- No adaptación de la herramienta digital a los casos donde se requiere realizar liquidación de haberes. Es de agregar que la herramienta no fue diseñada para realizar consultas con liquidación y fue adaptada para dicho fin, generando muchas veces más de un ida y vuelta con quien consulta para pedir más información.

Esta baja en el nivel de satisfacción y el consecuente aumento de reclamos, evidencia la necesidad de continuar mejorando el servicio hasta lograr el acople óptimo entre los servicios presenciales y los digitales, de manera de optimizar los recursos y continuar brindando un servicio de calidad a los trabajadores.

Dado que el servicio en línea utilizado actualmente aún requiere el empleo de recursos humanos de forma intensiva para la respuesta y se está viendo desbordado debido a la alta demanda, se ve necesario continuar profundizando en la transformación del servicio.

En el marco de los cometidos del MTSS y alineados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular el ODS 8 Trabajo Decente y Crecimiento Económico, se plantea el desafío de mejorar el servicio de Asesoramiento Laboral Gratuito que hoy se brinda a la población trabajadora de todas las ramas de actividad. Mediante este servicio, los ciudadanos pueden acceder a información personalizada sobre un problema laboral concreto por parte de un profesional del Ministerio. La utilización de este servicio está liderada por mujeres trabajadoras alcanzando el 61% de los consultantes.

### 3. Desafío

Se busca desarrollar una solución que permita optimizar el canal de asesoramiento en línea que existe actualmente para lograr reducir los tiempos de respuesta y de esta manera ampliar el alcance y la capacidad de llegar a un número más elevado de personas, manteniendo la calidad, confiabilidad y seriedad del servicio.

Se espera que la solución actúe directamente en la reducción de los tiempos de respuesta sin afectar la calidad del servicio y que contemple los casos donde se requiere realizar una liquidación de haberes más estandarizada.

El resultado que se espera de la solución es disminuir los tiempos de respuesta que actualmente están en un promedio de 15 días a un promedio de entre 3 y 5 días, sin perder claridad ni precisión en el contenido y poder atender a más usuarios. Se espera también que el nivel de satisfacción del servicio obtenido en las futuras encuestas se sitúe en un mínimo de 3,8 (en escala de 1 a 5) que es el valor requerido para el servicio.

A través de la solución a desarrollar se tiene como objetivo mejorar la calidad del servicio a distancia que recibe la ciudadanía actualmente en lo que refiere a plazos de respuesta, atendiendo de manera más inmediata los problemas laborales que le afectan y evitando el traslado hasta las oficinas con el consecuente beneficio sobre tiempos de espera y costos asociados. Se estima a su vez que se lograría aumentar la capacidad de llegada a más ciudadanos que necesitan asesoramiento gratuito en temas laborales o salariales y que recurren para ello al MTSS.

El proyecto deberá entregar el prototipo de la solución operativa, la documentación correspondiente, así como cualquier elemento resultante de los trabajos realizados para la misma, otorgando al MTSS el uso irrestricto del desarrollo resultante del prototipo, así como la posibilidad de modificación por un tiempo ilimitado sin coste adicional.

Garantía: para el caso de la constatación de fallas en los sistemas imputables a su construcción o errores humanos del equipo solucionador, la garantía implica para la institución solucionadora la obligación de restaurar y/o corregir las fallas dejándolo/s en perfecto estado de funcionamiento, siendo exclusivamente de su costo la totalidad de los gastos que por tal situación se originase, que deberá satisfacer todos los requerimientos. La duración de la garantía deberá ser de 6 meses una vez finalizado el desarrollo de la solución. En caso de querer modificar el alcance y características de la garantía será responsabilidad de las partes involucradas establecer un acuerdo específico con dicho detalle según entiendan oportuno.

#### 4. Participantes

Podrán participar de este desafío aportando potenciales soluciones empresas del sector privado en forma individual o en conjunto con organizaciones de I+D+i<sup>1</sup>, que estén radicadas en el país.

#### 5. Condiciones de financiamiento

La solución seleccionada será financiada en forma total.

El financiamiento puede alcanzar un monto máximo de hasta **UYU \$4.260.000** (cuatro millones doscientos sesenta mil pesos uruguayos), impuestos incluidos.

Se contará con un plazo de 6 (seis) meses para el desarrollo de la solución. El plazo podrá ampliarse en caso de solicitud fundada del adjudicatario.

Rubros financiables:

- Materiales e insumos
- Software y licencias
- Personal técnico<sup>2</sup>
- Consultores
- Servicios
- Protección propiedad intelectual
- Otros costos
- Imprevistos

Con recursos provenientes del desafío no se podrán financiar actividades que no estén directamente relacionadas con el proyecto, quedando explícitamente excluidas, entre otras, las siguientes:

- Inversión en activos fijos.
- Inversiones (por ejemplo equipos e instalaciones) que se destinen a la actividad y/o operación habitual de la empresa.
- Personal administrativo de las proponentes.
- Inversiones financieras, tales como depósitos a plazo, fondos mutuos, compra de acciones.
- Pago de deudas de cualquier tipo de la empresa.
- Gastos operacionales recurrentes de la empresa.

El MTSS y la ANII no se comprometen a continuar con un vínculo posterior más allá del asociado al desarrollo de la solución comprendida en este desafío.

Los proyectos no podrán centrarse en la adquisición de tecnología llave en mano.

---

<sup>1</sup> Nos referimos a instituciones académicas, centros de investigación, centros tecnológicos, entre otros.

<sup>2</sup> Rigen los [topes de remuneraciones financiables](#) para personal dependiente.

## 6. Etapas del desafío

- A. Llamado a proyectos de solución. Llamado a presentación de proyectos de solución completando el formulario en el sitio de ANII. **Los postulantes tendrán tiempo hasta el jueves 26 de octubre de 2023 a las 14h** para la presentación del proyecto de solución.
- B. Evaluación y selección de proyectos de solución. El Comité de evaluación y seguimiento (CES) junto al MTSS, realizará la evaluación y selección del proyecto que desarrollará el prototipo de solución. Al momento de evaluar los proyectos se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

Criterios de elegibilidad:

- La organización deberá estar radicada en la República Oriental del Uruguay.
- La organización radicada en el país puede asociarse con una organización radicada en el exterior.
- Estar al día con sus obligaciones fiscales.
- Presentación de un responsable.
- Formulario debidamente completado.

Criterios de pertinencia:

- Se evaluará la adecuación propuesta a las bases del llamado.
- La propuesta debe incluir todos los requerimientos descritos en el punto tres de estas bases.
- La propuesta debe demostrar que se genera una solución y que es aplicable a los fines de este desafío.

Criterios para la evaluación de la solución:

- Mérito innovador y valor agregado diferencial: Evalúa el tipo y grado de innovación que implicaría la ejecución del proyecto, así como el valor agregado propuesto.
- Viabilidad técnica: El proyecto debe demostrar que la propuesta que se pretende desarrollar es tecnológicamente factible. Es importante también la coherencia de los objetivos con el problema planteado, su claridad, así como los tiempos y los costos.
- Impacto en la eficiencia, alcance o calidad del producto o servicio ofrecido por el organismo público: Es importante destacar los beneficios que se obtendrían de implementar la solución propuesta, tanto para el organismo que propone el desafío como para la población que utilice el producto o servicio.
- Capacidad del equipo de trabajo: La organización que presenta el proyecto deberá demostrar que dispone de las capacidades para llevarlo a cabo, es decir, que dispone de los recursos humanos capaces de gestionar y supervisar las actividades establecidas en el proyecto.
- Cronograma de trabajo: El proyecto debe establecer un cronograma de trabajo organizado en etapas.
- Presupuesto: El proyecto debe establecer un presupuesto razonable y balanceado.

Para completar la evaluación, se podrá solicitar la incorporación de un video explicativo de la solución planteada en el formulario, así como convocar a una entrevista presencial a los actores cuyo involucramiento y/o participación considere relevante para la implementación de la propuesta.

Se podrá aprobar (de forma total o parcial) un proyecto de solución para el desafío, así como sugerir la asociatividad entre distintas propuestas recibidas. En caso de no resultar satisfactorio o pertinente ningún proyecto presentado, el desafío podrá declararse desierto.

## **7. Formalización, desembolsos y seguimiento de los proyectos**

El ganador del desafío firmará un contrato con la ANII.

El contrato incluirá un cronograma de desembolsos asociados a hitos. La aprobación de cada hito será realizada por un Comité de seguimiento técnico, y será condición necesaria para la liberación del desembolso correspondiente.

Se retendrá el 10% del monto total hasta la aprobación del informe final.

## **8. Propiedad intelectual (PI)**

Si bien el MTSS, una vez finalizado el desarrollo del prototipo de solución, deberá tener el uso irrestricto del mismo, así como la documentación correspondiente de cualquier elemento resultante de los trabajos realizados que le permitan la modificación del prototipo obtenido por tiempo ilimitado sin coste adicional, la PI de la solución será de propiedad del proponente seleccionado.

Más allá de esto, una vez seleccionado el solucionador será responsabilidad de las partes involucradas establecer un acuerdo con los detalles de PI que se entiendan oportunos.

Por otro lado, el MTSS y ANII no se comprometen a encomendar la fabricación masiva de la solución al ganador del desafío.

## **9. Contacto**

Por dudas o consultas escribir al siguiente correo: [desafiolaboral@anii.org.uy](mailto:desafiolaboral@anii.org.uy)

## ANEXO

### 1. PROCEDIMIENTO DE LIQUIDACIÓN DE HABERES

- Actualmente se realizan liquidaciones de 24 Grupos de Actividad, que a su vez algunos contienen subgrupos.
- Los rubros más frecuentemente liquidados son 5 pero una liquidación puede contener además otros rubros específicos de cada grupo.
- Una vez otorgada la información requerida por el solicitante, el profesional calcula la liquidación en función de la normativa correspondiente.

#### **Datos que se le piden al usuario:**

1. Cédula o documento de Identidad (el mismo se solicita sólo a efectos estadísticos pero es obligatorio).
2. Fecha de ingreso y de egreso.
3. Causa de egreso (renuncia, despido, rescisión de contrato a prueba o término)
4. Salario al egreso y forma de pago (hora, jornal, mes); si cobra algo por fuera de recibo también detallar monto.
5. Régimen de trabajo: horario y días de trabajo, y de descanso semanal.
6. Detallar si en algún momento estuvo amparado a BPS por certificación médica, maternidad o subsidio por desempleo, y en caso afirmativo debe agregar las fechas de ingreso y egreso al amparo.
7. Detallar si en algún momento estuvo amparado al BSE por accidente de trabajo, en caso afirmativo agregar fecha de ingreso y egreso del subsidio.
8. Detallar cuando tomó sus últimas vacaciones y la cantidad de días.
9. Además se debe adjuntar los últimos 6 recibos de sueldo o historia laboral en su defecto.

### 2. SEGMENTACIÓN DEL PÚBLICO CONSULTANTE (Por grupo de actividad y por franja etárea)

#### **Los Grupos de actividad que hacen mayor uso del Servicio son:**

1. Grupo 10- Comercio en general
2. Grupo 19 - Servicios Profesionales, Técnicos y aquellos no incluidos en otros grupos (este grupo incluye varios subgrupos muy heterogéneos, incluido Seguridad, Vigilancia y Limpieza)
3. Grupo 21 - Servicio Doméstico (Trabajadores y Empleadores)
4. Grupo 12 - Hoteles, Restaurantes y Bares

#### **Segmentación por Franja etárea**

El 45% de los consultantes se encuentra entre 30 y 44 años. Un 26% entre 19-29 años. 18% tienen entre 45 y 54 años, un 10% son mayores de 55 años y solamente el 1% es menor de 18 años.

### 3. OTRAS CONSIDERACIONES

- Se responden un promedio anual de 60.000 consultas laborales al año, de las cuales aproximadamente 22.000 utilizan el canal web. Las restantes se responden presencialmente en partes iguales: 50% en Oficina de Montevideo y el 50% entre todas las oficinas del interior.
- El 50% de las consultas recibidas requieren liquidación de haberes. De éstas el mayor porcentaje son liquidaciones por Despido, seguido de cálculos de Licencias y Salario Vacacional.
- Tener en cuenta que existe una gran proporción de usuarios del servicio enmarcados en población vulnerable con media o baja alfabetización digital que presentan dificultades en el uso de la herramienta actual (que es un sencillo formulario electrónico). El dispositivo de mayor aplicación para conectarse con los servicios del Estado, en líneas generales, es el teléfono móvil.
- El sistema actual de registro y gestión de las Consultas Laborales permite obtener indicadores del proceso a través de algunos reportes por parámetros de interés y además cuenta con un módulo de BI. Es de esperar que la solución planteada permita monitorear estos Indicadores de proceso y de servicio al igual que se realiza actualmente.
- Las condiciones de uso de la posible herramienta deben alinearse a las condiciones que utiliza el MTSS para brindar su servicio actual.
- A nivel de infraestructura la solución debe ser on-premise, no se debe alojar nada en la nube, la tecnología de base de datos a usar debe ser Postgresql, el lenguaje de programación preferentemente JAVA y toda la solución debe ser basada en tecnología open source.
- El código a entregar debe quedar disponible en el git del ministerio.
- El organismo no puede quedar atado a ningún tipo de soporte o contratación de licencias de ningún software.