

PREGUNTAS REALIZADAS DURANTE LA CHARLA INFORMATIVA SOBRE DESAFÍO "MEJORA DE LOS TIEMPOS DE RESPUESTA DEL SERVICIO DE ASESORAMIENTO LABORAL" REALIZADA EL 12 DE OCTUBRE DE 2023 INFORMACIÓN SOBRE EL DESAFÍO:

<https://innovacionpublica.anii.org.uy/desafios/innovacion-en-asesoramiento-laboral/>

1. ¿Qué sistema de liquidación de haberes utiliza el MTSS?

La liquidación se realiza manualmente, es decir, con calculadora y se registra posteriormente en el sistema BPM

2. ¿El MTSS está dispuesto a hacer cambios tanto en los procesos como en tener inversión en tecnología?

La presentación al presente desafío es un ejemplo de cómo el MTSS está interesado y dispuesto en implementar cambios continuos en los procesos así como invertir en tecnología para mejorar sus servicios a la ciudadanía

El MTSS posee una cultura de adaptación al cambio y ha sido en varias ocasiones utilizado como proyecto piloto de las distintas tecnologías que se han implementado en el Estado y en la transformación digital del gobierno.

3. ¿Es posible dar la solución y que un proveedor de su confianza aparte la desarrolle y nosotros guiarlo?. Tenemos mucha experiencia desde ese enfoque. Aunque también trabajamos el desarrollo

La convocatoria lo que busca es que se desarrolle un prototipo de solución que sea funcional a la temática planteada en el desafío, por lo tanto no se espera como resultado del proyecto únicamente un asesoramiento en forma de guía y/o la entrega de un documento para que luego un tercero o el propio Ministerio implemente y desarrolle el prototipo.

4. ¿Cómo están planificados los próximos pasos ?

Luego de cerrada la convocatoria el día 26 de octubre a las 14h se inicia el proceso de evaluación de las propuestas recibidas que dura aproximadamente 1 mes a cargo del Comité de Evaluación. En cuánto se tenga seleccionada y aprobada una propuesta se realizan las comunicaciones correspondientes a todos los postulantes y se avanza en la firma de un contrato con el solucionador seleccionado que tendrá un plazo de 6 meses para la ejecución del proyecto.

5. ¿Podrían describir el proceso de inicio a fin y criterios de clasificación de las consultas?

Respecto a las consultas en línea, la persona accede desde la página del Ministerio a un formulario electrónico en la cuál tiene un campo para exponer cuál es el problema laboral que está atravesando. Las consultas las recibe el Ministerio a través de una bandeja de trabajo de su sistema BPM para ser estudiadas y analizadas por parte de un profesional. Luego de desarrollada la respuesta en función a las

condiciones puntuales del trabajador consultante y normativa vigente, se registra la misma en el sistema y ésta llega al solicitante a través del correo electrónico que el consultante proporcionó al momento de elaborar la consulta laboral. Actualmente se está adaptando ese formulario para procesar las consultas que llevan liquidación de haberes.

El consultante no ingresa en ningún sistema luego de realizada la consulta, la respuesta se transmite únicamente por correo electrónico.

6. **¿El tiempo de implementación de este proceso tiene alguna necesidad de deadline o podemos dar propuesta del tiempo necesario? Esto para la clarificación del prototipo con usuarios finales**

El tiempo de respuesta que se busca tener es un promedio de 72 horas.

7. **¿Las respuestas que se realizan en base al know how del personal del MTSS, quedan almacenadas en algún lugar?**

Las respuestas del profesional del MTSS ante una consulta se trabajan dentro de un sistema que tiene el MTSS basado en un BPM.

En caso de que se proponga una solución total, es decir, que la misma maneje respuestas automáticas que no requiera que un profesional las responda, no necesariamente tiene que interactuar con el sistema actual de BPM que utiliza el funcionario.

En caso que la solución sea parcial, es decir, que se requiere que el profesional continúe respondiendo las consultas, entonces si se va a necesitar que la herramienta interactúe con el sistema de BPM (actualmente cuenta con un WS de tipo SOAP para comunicación con otros sistemas internos).

Las respuestas siempre deben quedar almacenadas para poder realizar rastreos de las mismas, obtener datos y monitorear indicadores que son tomados para las tomas de decisiones. Toda la información (BD) quedaría alojada en los servidores del MTSS (no se podrán alojar datos en la nube).

8. **¿Cómo se imaginan a nivel de usuario consultante?, ¿podrían considerar una app o prefieren que sea algo web?**

No hay ninguna restricción en ese aspecto. Tener en cuenta lo que dicen las bases respecto a la preferencia de los usuarios por el acceso a través del celular

Lo que es importante mencionar es que el lenguaje debe ser tal que pueda correr en un servidor con SO Linux. Bajo estas condiciones se prefiere en gran medida que sea Java o lenguajes similares en su estructura (C#, C++, etc.), por ser el lenguaje con el que se posee mayor conocimiento dentro del MTSS. En una escala de preferencia siguiente se considera a los lenguajes PHP, Python y eventualmente NodeJS. Otros

lenguajes serían tomados con una consideración menor. Además la solución no deberá utilizar herramientas que requieran soporte o contratación de licencias pagas, o que generen cualquier tipo de costos extras para su utilización.

9. En el proceso manual de liquidación de sueldos, ¿qué actividades son las que llevan más tiempo?

Un primer tema que lleva tiempo es desglosar la información útil a los efectos de la liquidación dentro del relato que ingresa el consultante al realizar la consulta, más allá de que el instructivo indique cómo se debe presentar la información.

Por otro lado, la actividad laboral está muy enriquecida por los beneficios de consejos de salarios y esto es un tema que lleva también mucho tiempo ya que para cada grupo y subgrupo específico hay beneficios que no son genéricos como puede ser por ejemplo un aguinaldo, licencia, despido, etc y que al mismo tiempo pueden ser dinámicos, lo que implica una actividad interpretativa antes de realizar los cálculos correspondientes.