

SECRETARIA DE ESTADO
DE MIPYME Y EMPLEO
Ministerio de Desarrollo Productivo



GOBIERNO DE
TUCUMÁN

EL COVID-19 Y EL TELETRABAJO



JORGE DOMÍNGUEZ

Ejerce su cargo de Secretario de Estado de MIPyME y Empleo de la provincia de Tucumán – Argentina, desde Noviembre de 2015. Coordinó durante más de diez años los programas de empleo en el Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social de la Nación para luego tomar el cargo de Subsecretario de Empleo entre los años 2008 y 2015. Integrante de la Red Detenodo Argentina. Su carrera siempre estuvo ligada al empleo y la producción con mirada territorial, promoviendo la capacitación como herramienta de empleabilidad de los ciudadanos de la provincia.

La dramática crisis originada por la irrupción del corona virus, ha puesto en vilo a todo en el planeta, y ha provocado que adquieran notable relevancia algunas herramientas vitales para la lucha contra la pandemia.

Las Redes y las Tecnologías de la Información y la Comunicación pasaron a formar parte de esas estrategias para lograr el aislamiento social de miles de trabajadores y trabajadoras del sistema público – privado y atemperar las probabilidades de contagio.

Esta modalidad de trabajo es complementaria de las formas actuales y se implementa a través de medios de procesamiento electrónico y TICs, ha sido importante y ha contribuido además a resolver la gestión de la administración del estado y su vinculación con los demandantes de las políticas públicas, potenciando la articulación territorial, mediante la cercanía con la población con problemáticas de empleo y las micro y pequeñas empresas.

Pero también se debe reconocer, que esta transformación potenciada por la crisis sanitaria, ha encontrado un alto porcentaje de las estructuras administrativas del Estado y de los sectores privados de la producción, con escasa y/o nula respuesta, sumado a los baches jurídicos que se deberán ir legislando en la materia y que en otros países se ha podido avanzar y modificar los ámbitos de trabajo con la incorporación de más tecnología y recursos técnicos idóneos.

En este sentido, desde la creación de la Subsecretaría de Empleo mediante Decreto provincial 1830/2003 se persigue el desarrollo de un Programa de “Mejora de la gestión de la Subsecretaría de Empleo y ampliación de la Red Provincial de Empleo”, esta primera etapa, fue seguida de una segunda etapa, con la elevación al rango de la Secretaría de Estado de MiPyME y Empleo del go-

bierno de la provincia de Tucumán, que ha logrado de manera significativa poder avanzar en la jerarquización y funcionalización de las estructuras de Empleo en la Provincia consolidando y ampliando la Red de Servicios de Empleo en municipios y comunas rurales en 43 Unidades Territoriales con una cobertura del 85% del total de la población de la provincia.

A partir del año 2011, se inicio un proceso de reconversión con el objetivo de consolidar el empleo como el principal factor de inclusión, recuperando de manera preponderante las instituciones laborales, donde tuvieron un rol destacado las políticas de mantenimiento del empleo a través de la promoción de políticas de inserción laboral en el sector privado y las políticas de formación profesional que mejoraron de manera significativa las competencias de nuestros trabajadores.

Con la mejora de las estructuras del Empleo en la provincia, los procesos de articulación (horizontal - vertical) destacando la presencia del sector privado, se trabajó en la construcción de consensos que ayudan a resolver diferentes problemáticas del sostenimiento del empleo a partir de la relación más fortalecida con los actores económicos.

El programa de Fortalecimiento Institucional (financiado por el Programa de Fortalecimiento Institucional Provincial y de Gestión Fiscal -PRO-FIP- (Préstamo 2754-OC/AR), procuró la ampliación y adecuación del nuevo Portal de Empleo, bajo la denominación SIPE, (Sistema de Información de Políticas de Empleo) donde se incorporaron herramientas de gestión informática de notable definición, que permite a los usuarios de la red trabajar con más dinámica y precisión al momento de aplicar las políticas de empleo y formación. De esta manera se avanzó en la tarea ampliar la red de conectividad de las 43 unidades de empleo, poner en funcionamiento cuatro Centros de Servicios de Atención a Emprendedores y Salas de video confe-

rencias, entre otros.

Además se ha dado continuidad a la serie de estudios laborales sobre el análisis de la ocupación y la situación socio-laboral de la población económicamente activa de la provincia, abarcando el periodo 2003-2013 y a partir del 2018 se crea en el ámbito de esta Secretaría, el Observatorio de Empleo Producción y Empresas (OEPET) con el propósito de relacionar y entender los diferentes procesos productivos más importantes de la provincia, de la economía formal y social en sus diversas variante, generadoras de empleo, enriqueciendo esta información sistematizada con datos cuantitativos y cualitativos, con perspectivas de los mismos sobre potenciales escenarios en diferentes situaciones.

“PERO TAMBIÉN SE DEBE RECONOCER, QUE ESTA TRANSFORMACIÓN POTENCIADA POR LA CRISIS SANITARIA, HA ENCONTRADO UN ALTO PORCENTAJE DE LAS ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS DEL ESTADO Y DE LOS SECTORES PRIVADOS DE LA PRODUCCIÓN, CON ESCASA Y/O NULA RESPUESTA, SUMADO A LOS BACHES JURÍDICOS QUE SE DEBERÁN IR LEGISLANDO EN LA MATERIA Y QUE EN OTROS PAÍSES SE HA PODIDO AVANZAR Y MODIFICAR LOS ÁMBITOS DE TRABAJO CON LA INCORPORACIÓN DE MÁS TECNOLOGÍA Y RECURSOS TÉCNICOS IDÓNEOS. ”

En tal sentido, esta Secretaría de Estado de MiPyME y Empleo del Gobierno de la Provincia de Tucumán, ve que esta problemática es una oportunidad y un desafío para poder dar respuesta con la mayor eficiencia posible por medio de sus canales y dispositivos que brindan un servicio de información entre el Estado y la población, pero además implica generar nuevos hábitos en la comunidad y en los servidores públicos, con políticas de capacitación y democratización digital con un estado presente, como el actual.

El trabajo que se presenta a continuación, es un resumen de las metas y el impacto

logrado en los primeros 30 días de la cuarentena, a partir de la utilización de las plataformas tecnológicas diseñadas y desarrolladas por los equipos técnicos de la repartición.

EL SISTEMA INFORMÁTICO PROVINCIAL DE EMPLEO (SIPE):

Es una herramienta que favorece la capacidad de gestión de la Secretaría y de la Red Provincial de Oficinas de Empleo; al brindar nuevas herramientas tecnológicas que agilizan la gestión y administración, mayor capacidad de procesamiento de la información y disponer de reportes para la toma de



Módulos del SIPE

decisiones.

En la actualidad en el sistema de gestión hay más de 350.000 registros de personas, cuya inserción al sistema ha sido a través de entrevistas, información de ofertas y servicios, participación de cursos de capacitación y formación profesional, de acciones de entrenamiento o simplemente pasaron por una Oficina de Empleo a consultar por las actividades que allí se desarrollan, además de atender demandas de otras áreas como ser asistencia al programa Progresar, consulta de cobros, etc.

Además, en las bases de datos convergen las Empresas y las Instituciones de Capacitación que participan de las diferentes acciones de esta Secretaría vinculadas a la historia laboral de los beneficiarios en cuanto a procesos de intermediación laboral y de formación para el trabajo.

El Área de Sistema, de la Secretaría, cuenta en la actualidad con un equipo de recursos técnicos y profesionales altamente capacitado: con un Ingeniero

en Sistemas, responsable del área, quien coordina las políticas que emanan de la superioridad y la puesta en el desarrollo de las tareas en general., un Ingeniero Electrónico responsable de las comunicaciones quien se encarga de mantener los servicios en los servidores y además coordina el desarrollo de los módulos en el sistema, una Licenciada en Diseño que se encarga del desarrollo de todas las piezas a utilizar en las páginas, redes y en el mismo SIPE, un responsable del diseño web, una responsable de la comunicación con la población y una responsable de coordinar los operativos internos y con las Oficinas de Empleo.

El SIPE cuenta entre otras herramientas con varios servidores, una central IP y conexiones dedicadas, y para el desarrollo de los módulos del SIPE trabajamos con Script Case (es una plataforma de desarrollo rápido de aplicaciones).

La dinámica del trabajo que desempeña la Red de Oficina de Empleo y la demanda de nuestros usuarios (empresas, instituciones de apoyo, instituciones

formativas, otros organismos provinciales, organismos de fiscalización y control, beneficiarios, etc.), nos hace actualizarnos día a día; los que nos llevó a desarrollar un vasto abanico de módulos para diferentes demandas (ver gráfico módulos del SIPE)

Asimismo a través del sistema de gestión, cada tiene diferentes permisos. Por ejemplo, cada oficina de empleo ve y gestiona solo lo concerniente a los habitantes de su población.

Todos los módulos se integran, el principal es el de Persona, allí convergen todas las actividades. Además el SIPE cuenta con módulos para envíos de SMS, uno para atención en boxes, otros para consultas, seguimientos de bienes patrimoniales, entre otros. Los módulos que hacen a la construcción del perfil de las personas son 3, el de Formación Profesional, el de Intermediación Laboral y el de Promoción.

EL DATA CENTER

El Centro de Datos es el corazón de la estructura tecnológica del sistema de información. Cuenta con servidores dedicados que alojan, por un lado la página web de la Secretaría, y por otro al S.I.P.E. y sus Bases de Datos; con las medidas de seguridad pertinentes.

Los servidores están en funcionamiento los 365 días del año, las 24 horas; y cuentan con un ambiente refrigerado, compuestos por 2 Aires Acondicionados, uno fijo y uno de respaldo para encenderlo cuando se hace mantenimiento del principal.

Además, tenemos nuestros módulos de comunicación con una central telefónica IP, esto nos da dinamismo a la hora de asignar y reasignar telefonía a puestos de trabajos.

Para el mantenimiento de los servidores y la central telefónica IP contamos con personal capacitado de

la propia Secretaria, y con apoyo externo de profesionales de la Universidad Tecnológica Regional Tucumán que intervinieron en el diseño de su matriz inicial.

Cabe destacar la importancia estratégica de contar con esta tecnología de alta calidad, otorgándonos independencia a la hora de la gestión de recursos y poder afrontar los cambios que nos impone el contexto y la propia dinámica de las políticas públicas vinculadas al empleo y el desarrollo productivo.

AULA VIRTUAL

Esta una iniciativa de la Secretaria, que está en vigencia desde el año 2014, que se crea para el área de formación, iniciando su actividad con el desarrollo de una Formación en Desarrollo Económico Territorial con énfasis en el empleo, para contribuir al desarrollo de capacidades para impulsar el desarrollo económico territorial y la formulación de propuestas y proyectos de desarrollo económico a nivel local y provincial con impacto en el empleo, en convenio entre este Organismo, la UNSAM y la Red Dete.

El aula tiene como objetivo brindar a la población desocupada de menores recursos y en especial a los

Jóvenes, herramientas de Formación que mejoren sus competencias para acceder a un Empleo o desarrollen capacidades de generar iniciativas emprendedoras y se instrumenta con la Red Provincial de Oficinas de Empleo e Instituciones de Formación Profesional que certifican las competencias adquiridas en los distintos trayectos formativos ocupacionales aprobados.

La crisis sanitaria del Covid19 obligó a pensar otras nuevas formas de ir resolviendo y adecuando las propuestas de formación a distancia para dar cumplimiento al aislamiento social, motivo por el cual se direcciono la implementación de la primera etapa del Programa Tucumán Capacita 2020 (programa

“EL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL (FINANCIADO POR EL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PROVINCIAL Y DE GESTIÓN FISCAL -PROFIP- (PRÉSTAMO 2754-OC/AR), PROCURÓ LA AMPLIACIÓN Y ADECUACIÓN DEL NUEVO PORTAL DE EMPLEO, BAJO LA DENOMINACIÓN SIPE, (SISTEMA DE INFORMACIÓN DE POLÍTICAS DE EMPLEO) DONDE SE INCORPORARON HERRAMIENTAS DE GESTIÓN INFORMÁTICA DE NOTABLE DEFINICIÓN, QUE PERMITE A LOS USUARIOS DE LA RED TRABAJAR CON MÁS DINÁMICA Y PRECISIÓN AL MOMENTO DE APLICAR LAS POLÍTICAS DE EMPLEO Y FORMACIÓN.”

Nuestros canales de Comunicación

La Secretaría de MiPyME y Empleo del Ministerio de Desarrollo Productivo informa sus canales de atención al público, en el horario de Lunes a Viernes de 8:00 a 17:00 horas:

- Para comunicarte con el área de empleo:
Teléfonos: (0381 4 228420/08)
Email: empleo@empleotucuman.gov.ar
- Para comunicarte con el área de MiPyME:
• Email: contacto@mipyme.gov.ar

WhatsApp: 381 5442347

www.empleotucuman.gov.ar o www.mipyme.gov.ar

de formación provincial de la Secretaría con Instituciones de FP) en la modalidad virtual. El Aula Virtual contara con una coordinación académica y un equipo de soporte informático.

CANALES DE COMUNICACIÓN - IMPACTO

Se han establecido como Canales de Comunicación de la Secretaría de MiPyME y Empleo del Gobierno de Tucumán con la población objetivo, cinco alternativas a saber:

Para el área de Empleo:

Se utilizan los números de teléfonos habituales, 4228408/20; donde el interesado se comunica a estos números y la contestadora lo redirecciona a números de celulares de los operadores de la Mesa de ayuda quienes contestan en diferentes turnos entre las 08:00 y 17:00 horas, de lunes a viernes. Para esto se programó una ruta en el módulo de la central Elastix IP, que se encuentra en el DataCenter de la Secretaría, lográndose que el 100% de los trabajos se realizaran de manera remota.

Se utiliza el mail de contacto, empleo@empleotucuman.gov.ar desde el cual se contesta a la consul-

tas o se redirecciona a los responsables de cada área funcional.

Para el área de MiPyME:

Se utiliza el mail de contacto, contacto@mipyme.gov.ar desde el cual se contesta a la consultas de las MiPyMEs o se redirecciona a los asesores de la Unidad de Acceso al financiamiento.

Para ambas áreas:

Se utiliza el WhatsApp (381 5442347), el cual recibe las consultas y contesta o se pone en contacto con los responsables de las áreas funcionales para responder a preguntas específicas.

Las redes sociales de la Secretaría (Facebook – Instagram – Twitter) se utilizan para postear información competente a la Secretaría o reparticiones afines a la misma; siempre usando como repositorio de la información las páginas web.

Las páginas WEB (www.empleotucuman.gov.ar o www.mipyme.gov.ar) son re direccionadas al portal <http://181.14.240.59/Portal/> (ubicado en los servidores del DataCenter) donde se encuentra toda la información de la secretaria. También usamos la página del OEPET (Observatorio de Empleo, Producción y Empresas de Tucumán) en un subdominio de www.mipyme.gov.ar , el cual es <http://mipyme.gov.ar/oepe/> .

Todas las consultas quedan registradas en el SIPE por los operadores

Algunos resultados acerca de la implementación del Sistema

Método de análisis Google Analytics, periodo de análisis desde el 20/03 al 15/04 de 2020.

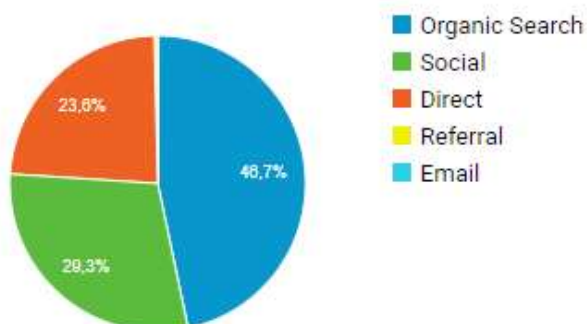
Visitas y principales canales: la información al respecto surge del portal

<http://181.14.240.59/Portal/> (www.empleotucu-



Gráfico de puntos del periodo 20/03 - 15/04

Canales principales



man.gob.ar o www.mipyme.gob.ar) Las visitas a páginas muestran el total de veces que se ha cargado un contenido, las vistas únicas reflejan las páginas que ha visto un mismo usuario.

Los principales canales que llevan a la página son:

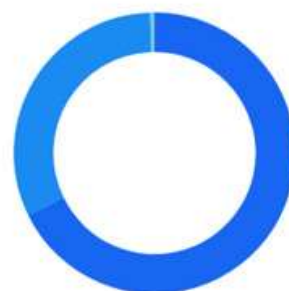
La búsqueda en la página representa un 46,7%; en las redes sociales un 29,3 % y el acceso directo un 23.6%. Los remitidos o referenciados como así también los que vienen de correo electrónico son muy bajos por lo que no aparecen en el gráfico.

De los usuarios de la web de la Secretaría se puede ver que en el periodo del 20/03 al 15/04, el 82.7% son nuevos usuarios, mientras que el 17.3% del número general son usuarios constantes de nuestra, incrementándose tanto el nivel de visitas y de demanda a la Secretaria que fueron atendidas a través de los canales que fueron descriptos precedentemente.

¿De dónde son los usuarios/visitantes

Pais	%	Pais	%
Argentina	97,19%	Peru	0,07 %
United States	1,34 %	Belgium	0,04 %
Paraguay	0,21 %	China	0,04 %
(not set)	0,18 %	Costa Rica	0,04 %
Mexico	0,14 %	Ecuador	0,04 %
Brazil	0,11 %	Iraq	0,04 %
Colombia	0,11 %	Italy	0,04 %
Canada	0,07 %	Japan	0,04 %
Chile	0,07 %	Lithuania	0,04 %
Germany	0,07 %	Panama	0,04 %
Nicaragua	0,07 %	Uganda	0,04 %

Sesiones por dispositivo



de la página de la Secretaría?

Nuestros visitantes como eran de esperar en un gran porcentaje son argentinos (97%).

Asimismo se puede observar que en nuestro país los visitantes abarcan la totalidad del territorio, marcados por las grandes urbes. De Tucumán un poco más del 50%, donde Córdoba, Buenos Aires, Ciudad de Buenos Aires, Salta y Santa Fe fueron los que más nos visitaron entre el 20/03 al 15/04.

El alto porcentaje de usuarios a través de móviles, nos da la pauta que es posible llegar con informa-

Provincias	%
Tucuman	52,99 %
Cordoba	10,43 %
Buenos Aires Province	9,54 %
Buenos Aires	8,87 %
Salta Province	5,05 %
Santa Fe Province	3,46 %
Mendoza Province	1,38 %
Entre Rios	0,99 %
Neuquen	0,95 %
San Juan Province	0,85 %
Jujuy	0,85 %
Chaco Province	0,81 %
Misiones Province	0,53 %
Rio Negro	0,49 %
Corrientes	0,49 %
Santiago del Estero Province	0,49 %
Catamarca Province	0,46 %
Chubut Province	0,35 %
Tierra del Fuego Province	0,21 %
La Rioja Province	0,18 %
Santa Cruz Province	0,18 %
San Luis Province	0,18 %
Formosa Province	0,14 %
La Pampa	0,11 %

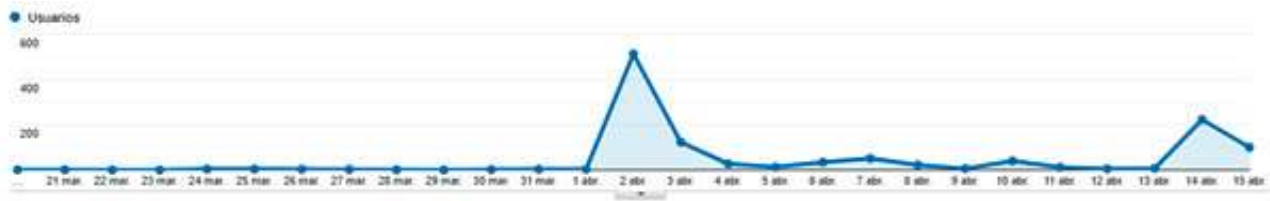


Gráfico de puntos del periodo 20/03 - 15/04

no conoce de límites geográficos.

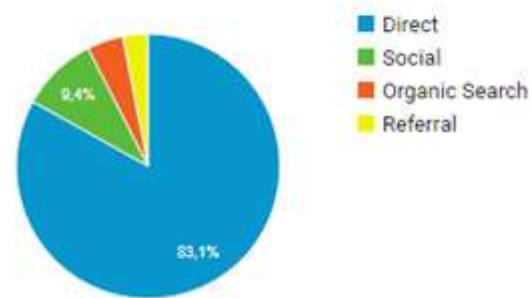
Observatorio de Empleo, Producción y Empresas de Tucumán

El OEPET forma que parte de la Secretaría de Estado de MiPyME y Empleo, del Ministerio de Desarrollo Productivo, fue institucionalizado en el año 2018, habiéndose previamente desarrollado Estudios del Mercado Laboral de la Provincia y el impacto en el Empleo de las principales producciones en el sector de la agroindustria, y del mercado informal a través de consultorías externas.

El mismo tiene depende de la Dirección de Mi-pyme y cuenta con un equipo de tres profesionales vinculados a las ciencias económicas.

Su misión es realizar análisis estructurales y dinámicos de empleo, producción, empresas y actividad; con el fin de elaborar índices e informes orientados a la toma de decisiones. El OEPET además de analizar y producir informes sobre bases de datos de organismos especializados, produce estudios especiales sobre la dinámica de la demanda de nuevas ocupaciones, análisis en contextos de crisis por sector y sobre la dinámica de los mercados externos y

Canales principales



las oportunidades de los productos exportables.

En este tiempo de cuarentena ha tenido un rol preponderante en la compaginación y elaboración diaria y actualizada de una GUIA para la asistencia a las MiPyMEs en los nuevos programas del Estado Nacional de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción, como asimismo de medidas complementarias emanadas del Gobierno provincial para idéntico objetivo.

La información es publicada en la página de web del OEPET- <http://mipyme.gob.ar/oePET/>, que es un repositorio de material actualizado que les sirve de consulta a las empresas de la Provincia, como así también a través de las redes en uso de esta Secretaría.

En el periodo de referencia hemos tenido 1864 visitas a la página del OEPET, a partir del impacto en las publicaciones para MiPyMEs realizadas en las redes sociales de la secretaria desde el 2 de abril a la fecha.

Las Medidas para empresas en el marco de la emergencia sanitaria y el Programa de Asistencia de Emergencia al Trabajo y la Producción llamaron la atención y posterior visita a la página del OEPET.



Los principales canales que llevan a la página son:

El acceso directo y las redes sociales son los más usados a la hora de llegar a la página del OEPET, con 83,1% y 9,4 respectivamente; mientras que la búsqueda y los remitidos o referenciados son usados en un 4,5% y 3% respectivamente.

De los usuarios de la web del OEPET se puede ver que en el periodo del 20/03 al 15/04, el 84.8% son nuevos usuarios, mientras que el 15.2% del número general son usuarios constantes de la web, con un 71% de consultas de empresas tucumanas y el resto de otras provincias, siendo de similar implicancia al de la página web, el uso de los dispositivos de ingreso



La atención a la Red Provincial de Empleo

La suspensión de las actividades de atención al público en toda la administración a raíz de las medidas adoptadas por el Estado Nacional y Provincial, no ha impedido que la Red de Empleo de la Provincia; integrada por 47 Oficinas, siga funcionando y dando los servicios en el territorio.

A tal fin, se han reforzado los canales habituales de comunicación de esta Secretaría con la Red para atender las numerosas consultas, siendo el WhatsApp el medio más utilizado, y las consultas sobre el Programa de Ingreso Familiar el más demandado, sumado al envío actualizado de la información sobre las normativas del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social, como así también de ANSES (Administración Nacional de la Seguridad Social) y el Ministerio Desarrollo Social; para que las ventanillas de atención de las mismas puedan responder con certeza a las consultas de la población, siendo los programa de Ingreso Familiar de Emergencia, subsidios a monotributistas, cronograma de pagos, manejo de los aplicativos, entre otros son los de mayor demanda.

La estrategia implementada de fortalecimiento de las estructuras territoriales a lo largo y ancho de la

provincia para atender a la población con problemas de empleo, se ha visto reflejada en esta coyuntura de crisis, de manera

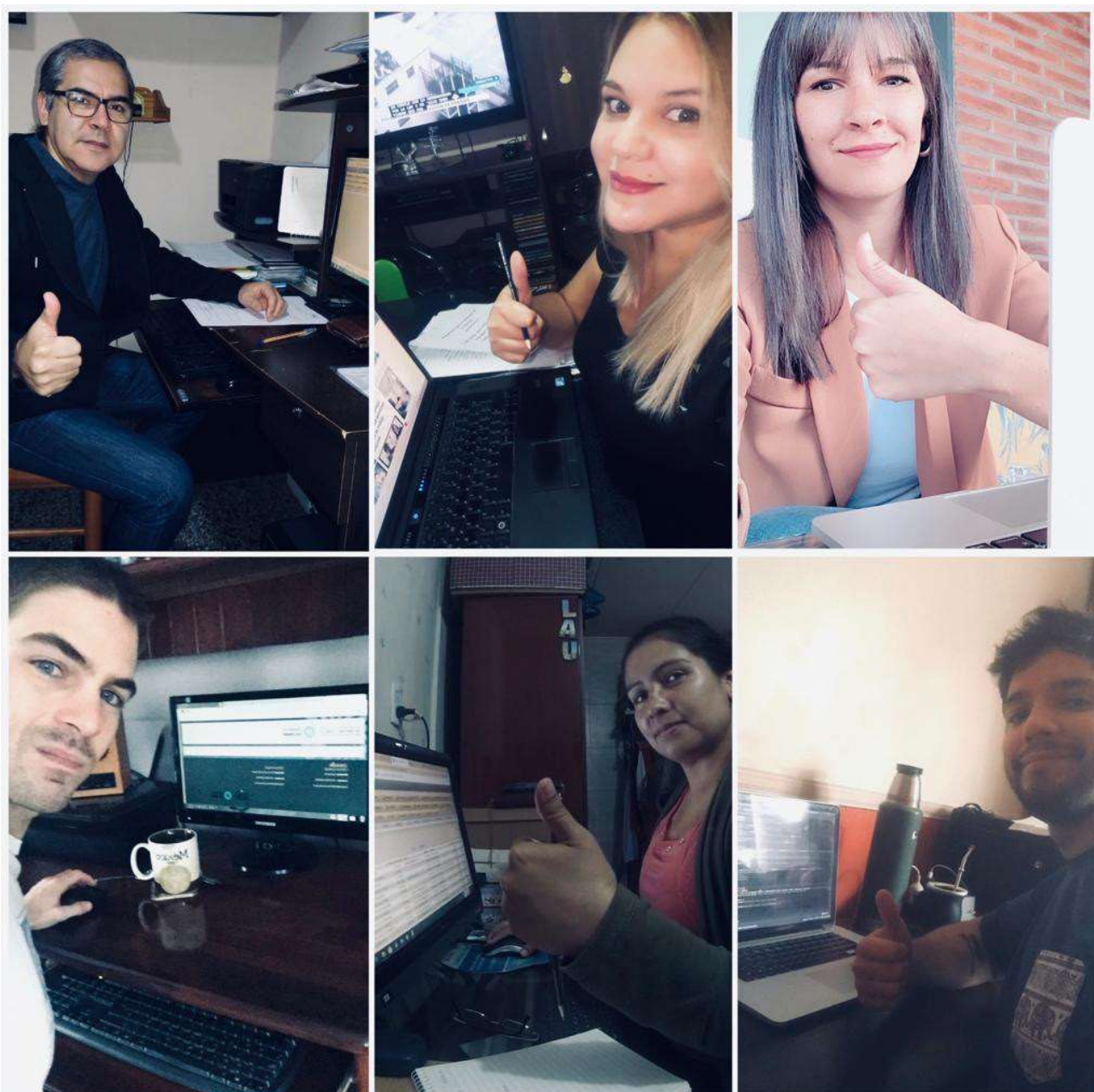
concreta, con el número de beneficiarios que se alcanzó en la provincia con el programa de Ingreso Familiar de Emergencia, llegándose a más de 360.000 solicitudes aprobadas.

REFLEXIONES FINALES

La crisis sanitaria que se está atravesando no tiene precedentes y los resultados a la fecha son inciertos. La situación puso en boca de la ciudadanía y las organizaciones de los territorios locales, provinciales y a nivel nacional la necesidad de un

Estado presente, que lleve soluciones inmediatas, que resuelva los múltiples problemas que impactan más que nunca en la dimensión social y económica y que merece respuestas de cierta envergadura que las herramientas tradicionales de políticas y programas que no están aptas para resolverlo.

Allí es donde surge con notable claridad la necesidad de una complementariedad, en la mejora de los recursos tecnológicos y técnicos del estado en sus tres niveles, por una parte, y por la otra, profundizar en una democratización digital en los territorios que garanticen una eficiente gestión en beneficio de los sectores más vulnerables de la población.



Equipo de Sistemas a cargo del Ing. Sergio Ibarra, en jornada de trabajo

Para ello se propone entre otras acciones:

- La identificación por parte de los gobiernos locales, provinciales de la importancia de utilización de las TICs para la gestión integral de gobierno y la inversión en este tipo de herramientas.
- La capacitación y profesionalización de la administración pública local en el uso de las tecnologías
- La sensibilización y oferta de capacitación en TICs a la población en general.
- La simplificación de acceso a políticas públicas

(oferta de programas, proyectos, subsidios, créditos) en formato virtual, con plataformas sencillas y de fácil acceso a los usuarios.

- La incorporación de las TICs como un valor de vinculación con la ciudadanía e implementación de políticas públicas, como un aprendizaje de la pandemia para el corto, mediano y largo plazo.

Web: www.empleotucuman.gov.ar

Contacto: empleo@empleotucuman.gov.ar