



Taller sobre Comunicación Online y Medios de Comunicación en el ámbito de la Seguridad Social - julio del 2023

“La experiencia del COC en MTEySS de la Argentina. La responsabilidad del Estado para garantizar el derecho a la información en cuestiones de Seguridad Social”.



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Argentina

Ministerio de TEySS

Tiene la **función** de:

- **Supervisar y regular** las políticas laborales y previsionales del país.
- **Promocionar el empleo,**
- **Proteger** los derechos laborales
- **Fiscalización** el cumplimiento de las normas laborales y de seguridad social.
- **Implementar programas y políticas destinadas a mejorar el sistema de seguridad social** en Argentina.
 - Programa Fomentar Empleo (a través del Portal Empleo)
 - Programa de Empleo Independiente (PEI)
 - Programa de Inserción Laboral (PIL)
 - Etc.

Año 2023

Lema de la Nación Argentina:

“1983/2023 - 40 años de Democracia”

Lema del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social (MTEySS):

“80 años de lucha por la democracia social”



Justificación histórica-política en la Argentina

Un país con una fuerte tradición de lucha por los Derechos políticos y sociales.

En 1904: primera ley de jubilaciones y pensiones para empleados públicos.

En 1943: se estableció el **primer sistema de seguridad social obligatorio para los trabajadores privados**, basado en la solidaridad intergeneracional (Partido Justicialista: la comunidad organizada, en función de la justicia social)

A lo largo de los años, se fueron implementando diferentes leyes y reformas para ampliar la cobertura y mejorar los beneficios. PERO, también hubo retrocesos (años 90, privatización de la Seguridad Social)

La SEGURIDAD SOCIAL es un OBJETO DE DISPUTA en la arena política.

El altercado involucra a los **MEDIOS DE COMUNICACIÓN** que tienen un rol fundamental en la **creación y tratamiento de las “CREENCIAS SOCIALES”**.

Ej: Estigmatización en la Argentina.

Marco normativo

Constitución Nacional Argentina

- Artículo 14 Bis: Derechos sociales.

“El Estado otorgará los beneficios de la **SEGURIDAD SOCIAL**, que tendrá carácter de integral e irrenunciable”.

La **SEGURIDAD SOCIAL** garantiza el bienestar de las familias en momentos especiales, a través de programas que otorgan beneficios particulares.

La jubilación y la pensión móviles son beneficios de la seguridad social.

Debe proteger a las familias.

Debe proteger las viviendas de las familias.

Ayudar a las personas a tener una vivienda

Marco normativo

- El artículo 75, inciso 22 (**Incorporación de los tratados internacionales**) Establece que los tratados internacionales tienen jerarquía constitucional y deben ser incorporados al ordenamiento jurídico argentino.

Algunos de los tratados internacionales que protegen la seguridad social son:

- El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales,
- La Declaración Universal de Derechos Humanos, y
- **El Convenio sobre la Seguridad Social de la OIT (Organización Internacional del Trabajo).**
- Etc.

Marco normativo

- **El derecho a la información**

(Su conceptualización todavía no alcanzó un perfil definitivo en la jurisprudencia local)

- Maximiza el campo de autonomía personal.
- Sirve como presupuesto del ejercicio de otros derechos y del funcionamiento institucional.

Se puede encontrar un abordaje en el artículo 13 (sobre la Libertad de pensamiento y de expresión) de la Convención Americana de Derechos Humanos – Pacto de San José de Costa Rica.

Ministerio de TEySS

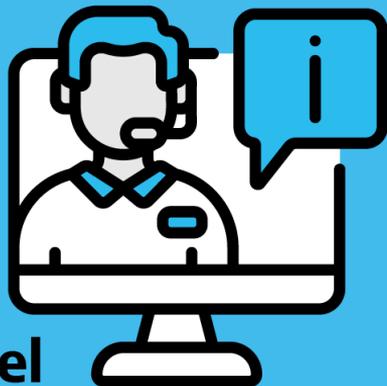
Para abarcar el problema:

Proyecto 2023

“Puesta en valor del Centro de Orientación a la Ciudadanía (COC)”

Objetivos:

- **Mejorar el vínculo con la Ciudadanía**, colaborar y atender sus necesidades en todas las cuestiones relativas al organismo.
- **Promocionar y difundir toda la información relevante** de acuerdo a la evaluación de las necesidades registradas y las funciones del ministerio.



¿Conocés el Centro de Orientación a la Ciudadanía (COC)?

Brinda asesoramiento a trabajadoras/es
y empleadoras/es sobre temas laborales,
prestaciones de empleo y trámites.



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Argentina



80 años
de lucha
por la
democracia
social



- ✓ Orientación para búsqueda de empleo
- ✓ Programas de capacitación
- ✓ Incentivos para contratar trabajadoras/es



0800 222 2220



portalemplo@trabajo.gov.ar



- ✓ Ley de Contrato de Trabajo
- ✓ Régimen de trabajo de casas particulares
- ✓ Asesoramiento sobre violencia laboral



0800 666 4100



consultas@trabajo.gob.ar

Puestos telefónicos en CABA:



Av. Leandro N. Alem 650



Av. Leandro N. Alem 638



25 de Mayo 633



Av. Callao 114

 **MinTrabajo**

 **Trabajoar**

 **MinTrabajoAR**

 **mintrabajo**

#TrabajoResponde



EP. 51

CENTRO DE ORIENTACIÓN A LA CIUDADANÍA



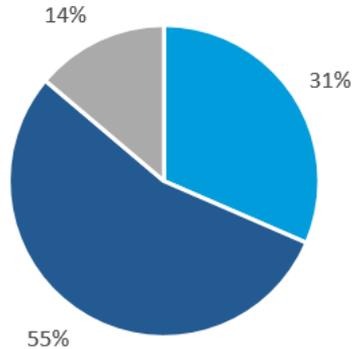
DISPONIBLE EN NUESTRO CANAL DE **SPOTIFY** 

Ministerio de TEySS

Logros:

- Se atienden 40 mil contactos mensuales, relativos a Consultas, quejas y reclamos referentes a la Seguridad Social.
- Se estableció un equipo de 35 personas que fueron capacitadas e instruidas para **dialogar** con la ciudadanía, evacuar sus necesidades informativas (en algunos casos técnicas también) y generar empatía.
- Se actualizó el título de la dependencia a los requerimientos de género actual (lenguaje inclusivo y binario).
- Se realizan acciones territoriales y se generan piezas comunicacionales se difusión.

CONSULTAS RECIBIDAS



- Teléfono
- Correo Electrónico
- Redes Sociales

43.338 consultas registradas

13.646 telefónicas (ambas líneas 0800)

3.726 correos electrónicos
a consultas@trabajo.gov.ar

19.962 correos respondidos en
portalemplo@trabajo.gov.ar

6.004 consultas respondidas en las redes sociales

Mes junio del 2023

Proyecto “Puesta en valor del Centro de Orientación a la Ciudadanía (COC)”

Proyecciones:

- Mejorar la capacidad de procesamiento de la información.
- Implementación del sistema JIRA CRM ("Customer Relationship Management" - Gestión de Relación con los Clientes).
- Mantener la producción de contenidos digitales
- Mejorar el contacto directo con la ciudadanía
- Afirmar los principios de la solidaridad y universalidad de la Seguridad Social

¡Muchas gracias!



Ministerio de Trabajo,
Empleo y Seguridad Social
Argentina