

## **Resolución N° 2553/2013**

**Bs. As., 19/12/2013**

VISTO el Expediente N° 145.326/13 del Registro de esta SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.), la Ley N° 24.557, las Resoluciones S.R.T. N° 010 de fecha 13 de febrero de 1997 —y sus modificatorias—, N° 310 de fecha 10 de septiembre de 2002, N° 502 de fecha 12 de diciembre de 2002, N° 733 de fecha 26 de junio de 2008, y

CONSIDERANDO:

Que se realizaron relevamientos en las ASEGURADORAS DE RIESGOS DEL TRABAJO (A.R.T.) vinculados a la gestión de la atención al público y reclamos en materia de Riesgos del Trabajo.

Que en ese marco, se detectaron inconsistencias en los procedimientos, procesos y circuitos de las A.R.T.

Que a los fines de brindar un servicio eficiente y eficaz a los distintos actores vinculados con el Sistema de Riesgos del Trabajo, se estima procedente el dictado de una norma por parte de esta SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.), que regule la atención al público brindada por las A.R.T., y los procedimientos para la gestión de reclamos.

Que el objetivo principal de la presente resolución consiste en incorporar estándares de calidad en el procedimiento de atención, gestión, seguimiento, registro y resolución de las consultas y reclamos que sean efectuados en las A.R.T.

Que dichos estándares permitirán una gestión más eficiente, al homogeneizar los procedimientos que se llevarán a cabo por parte de las A.R.T., circunstancia que mejorará la capacidad de respuesta tanto de las A.R.T. como de esta S.R.T.

Que asimismo, la presente resolución tiene como finalidad establecer parámetros que permitan a los actores involucrados, conocer los recursos, mecanismos y procedimientos que pueden emplear para atender las demandas del público y poder anticiparse a sus expectativas.

Que si bien las entidades tendrán amplia libertad en la redacción de sus respectivas normas de procedimiento, es menester que esta S.R.T. estipule los criterios mínimos y obligatorios que se deben contemplar.

Que los contenidos de la presente resolución son de carácter mínimo y obligatorio para las A.R.T., los que podrán complementarse en la medida que generen beneficios para la atención de los trabajadores, con el propósito de conformar un ambiente de control que se corresponda con la naturaleza de sus actividades.

Que la presente se dicta en uso de las facultades y atribuciones conferidas por el artículo 36, apartado 1°, incisos b), c), d) y g) y el artículo 38, ambos de la Ley N° 24.557.

Por ello,

EL SUPERINTENDENTE DE RIESGOS DEL TRABAJO

RESUELVE:

ARTICULO 1° — Establécese que las Aseguradoras de Riesgos del Trabajo (A.R.T.) deberán disponer, independientemente del Centro Coordinador de Atención Permanente (CeCAP) — instituido mediante la Resolución de esta SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.) N° 310 de fecha 10 de septiembre de 2002—, de las vías de contacto que más abajo se detallan:

a) Las A.R.T. deberán contar con un servicio de llamadas gratuitas para atender las consultas y reclamos de trabajadores y empleadores desde cualquier parte del país.

b) La línea gratuita de consultas y reclamos y la línea CeCAP deberán disponer de un sistema telefónico que permita el monitoreo a través de escuchas en forma simultánea a la conversación, y la grabación de llamadas del personal que atiende al público. La línea gratuita de consultas y reclamos deberá estar disponible en el mismo horario que la atención al público en la sede central, con un horario mínimo de SEIS (6) horas diarias durante los días hábiles. La línea CeCAP deberá funcionar las VEINTICUATRO (24) horas del día, inclusive los fines de semana y feriados.

c) En el mensaje grabado al iniciar la comunicación, las A.R.T. deberán informar que la SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO es el Organismo de Control de las A.R.T. y brindar el número de atención 0800-666-6778.

d) Las A.R.T. deberán disponer de estadísticas automáticas del sistema de atención telefónica de llamadas recibidas, perdidas, no respondidas y/o atendidas.

ARTICULO 2° — Establécese que las A.R.T. deberán designar un Responsable de Atención al Público y Gestión de Reclamos cuyas funciones serán:

a) Controlar que se respondan en tiempo y forma todos los reclamos enviados por esta S.R.T. en el marco de la Resolución S.R.T. N° 733 de fecha 26 de junio de 2008, y aquellos presentados directamente por los trabajadores en las A.R.T.

b) Emitir los informes mensuales con los reportes estadísticos del sistema.

c) Solicitar y verificar que se lleven a cabo las capacitaciones al personal de atención al público.

Para cumplir sus funciones el Responsable de Atención al Público tendrá una ventanilla electrónica especial con la S.R.T.

ARTICULO 3° — Establécese que las A.R.T. deberán disponer de una Página de Internet propia que incluya un Formulario Electrónico habilitado para recibir consultas y reclamos de trabajadores y empleadores de todo el país, sobre las distintas temáticas vinculadas al Sistema de Riesgos del Trabajo. A su vez, podrán contar con una casilla de correo electrónico a dichos efectos. En este aspecto, dispónese que:

a) Las A.R.T. deberán difundir en su Página de Internet la línea gratuita de la S.R.T. y un enlace a la página de internet correspondiente.

b) El Formulario Electrónico deberá contener los siguientes campos:

- Tipo de consultante/reclamante: trabajador o empleador.

- Nombre y Apellido de consultante/reclamante:

- D.N.I. de consultante/reclamante:

- C.U.I.T.:

- Teléfono de contacto:

- Dirección:

- Casilla de mail:

- Tipo: consulta o reclamo.

- Tema de consulta: Comisión Médica y O.H. y V., Prestaciones en Especie, Prestaciones Dinerarias, Prevención, Exámenes Médicos, Afiliaciones y Contratos, Otros.

- Observaciones:

\* Todos los campos del formulario son de carga obligatoria, menos los campos dirección y casilla de correo electrónico. El campo C.U.I.T. será obligatorio en el caso de que el consultante/reclamante sea un empleador.

ARTICULO 4° — Establécese que todas las sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales de las A.R.T., deberán contar con una Mesa de Entradas que atienda las consultas y reclamos del público. En este sentido, dispónese que:

a) En todo lugar donde se brinde atención presencial, se disponga una computadora con acceso al mismo sistema de carga que utiliza la A.R.T. para la atención telefónica.

b) Las A.R.T. deberán incluir en todas sus sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales cartelera con el siguiente texto:

“IMPORTANTE: Todos los trámites que se realizan en relación a las prestaciones de la Ley N° 24.557 sobre Riesgos del Trabajo son GRATUITOS para los Trabajadores y no necesitan intermediarios ni Gestores”.

“La SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO (S.R.T.) es el Organismo de Control de las A.R.T. Ante cualquier duda, consulta o reclamo, no dude en comunicarse al 0800-666-6778 de lunes a viernes de 8 hs. a 19 hs., o en la página web de la S.R.T. [www.srt.gob.ar](http://www.srt.gob.ar)”.

c) Ambos carteles deberán encontrarse en un lugar visible.

ARTICULO 5° — Establécese que las A.R.T. deberán garantizar a los trabajadores el derecho a realizar llamadas telefónicas desde los prestadores de salud a la línea gratuita de su A.R.T., o a la línea gratuita de la S.R.T. Para ello, en las sedes de todos los prestadores de salud deberá haber un cartel informativo con los teléfonos de la A.R.T., y con la siguiente información de la S.R.T.:

“La SUPERINTENDENCIA DE RIESGOS DEL TRABAJO es el Organismo de Control de las A.R.T. Ante cualquier duda, consulta o reclamo, no dude en comunicarse al 0800-666-6778 de lunes a viernes de 8 hs a 19 hs, o en la página web de la S.R.T. [www.srt.gob.ar](http://www.srt.gob.ar)”.

ARTICULO 6° — Establécese que las A.R.T. deberán contar con un registro con numeración correlativa en todas sus sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales, donde se vuelquen todas las consultas y reclamos recibidos por los trabajadores y empleadores por cualquier vía de ingreso (telefónica, personal, documental, por correo electrónico, por Formulario Electrónico) para realizar un seguimiento detallado:

a) Dicho registro deberá incluir vía de ingreso de la consulta o reclamo, fecha, nombre, apellido y C.U.I.L. del consultante/reclamante, número de siniestro, tema, detalle, respuesta brindada, datos del agente que lo atendió y al que se derivó en caso de corresponder.

b) Podrán tener acceso al registro todos los agentes que atienden al público por cualquier canal y responden consultas y reclamos sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales y el personal de las áreas técnicas de las A.R.T.

c) Las A.R.T. deberán realizar estadísticas a partir de este registro. En base a estas estadísticas, las A.R.T. deberán elaborar reportes trimestrales que incluyan: vía de ingreso, plazo de respuesta, agente que intervino, respuesta brindada, tema, tipo, nombre, apellido y C.U.I.L. del consultante/reclamante, número de siniestro y lugar donde se generó.

ARTICULO 7° — Establécese que las A.R.T. deberán disponer de una base en el sistema informático en sus sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales, que contenga información sobre los distintos temas relacionados con el Sistema de Riesgos del Trabajo, y que se encuentre a disposición de todos los operadores telefónicos y de los agentes que atienden al público por cualquier vía y responden consultas y reclamos, a fin de brindar respuestas homogéneas a los consultantes o reclamantes ya sean empleadores o trabajadores. Lo establecido deberá incluir, pero no limitarse, al personal de recepción.

Esta base deberá incluir información sobre afiliaciones y contratos, prestaciones dinerarias, prestaciones en especie, prevención, exámenes médicos, trámites ante la A.R.T., en las Oficinas de Homologación y Visado y ante las Comisiones Médicas, derechos y obligaciones del trabajador y del empleador, obligaciones de la A.R.T. y de la S.R.T.

ARTICULO 8° — Establécese que las A.R.T. deberán disponer de un procedimiento escrito y comunicado internamente que describa las acciones relacionadas con la atención al público en todas las vías de contacto y que incluya a las sucursales/agencias/oficinas comerciales y casas centrales. Dicho procedimiento deberá contemplar la recepción, análisis, tramitación y resolución de los reclamos enviados por la S.R.T. mediante Ventanilla Electrónica en el marco de la Resolución S.R.T. N° 733/08.

ARTICULO 9° — Establécese que los procedimientos indicados estarán a disposición de la S.R.T., los que podrán ser requeridos en su estado original o impreso con firma del Responsable de Atención al Público, para ser auditados en el momento en que la S.R.T. lo considere conveniente.

ARTICULO 10. — Establécese que los contenidos de la presente normativa son de carácter mínimo y obligatorio para las A.R.T., las que podrán complementarlos en la medida de su extensión o complejidad, a fin de optimizar la atención de los trabajadores y con el propósito de conformar un ambiente de control que se corresponda con la naturaleza de sus actividades dentro de parámetros y prácticas aceptadas en la materia.

ARTICULO 11. — Las A.R.T. deberán presentar un cronograma de implementación de lo establecido en la presente resolución dentro de los TREINTA (30) días hábiles, a partir de su entrada en vigencia. El plazo máximo de implementación será el día 30 junio de 2014.

ARTICULO 12. — Establécese que sin perjuicio de que las obligaciones contenidas en la presente resolución resultan aplicables a las A.R.T., los Empleadores Autoasegurados deberán ajustar sus procedimientos de atención al público y reclamos a los parámetros y prácticas que resulten pertinentes para obtener estándares de atención adecuados en la materia.

ARTICULO 13. — Establécese que el incumplimiento de las obligaciones impuestas por la presente resolución, será juzgado con arreglo a lo establecido en la Resolución S.R.T. N° 010 de fecha 13 de febrero de 1997 —y sus modificatorias— o la que la sustituya en el futuro.

ARTICULO 14. — La presente resolución entrará en vigencia a partir del día siguiente al de su publicación en el Boletín Oficial.

ARTICULO 15. — Comuníquese, publíquese, notifíquese a las A.R.T./Empleadores Autoasegurados por Ventanilla Electrónica, dése a la Dirección Nacional del Registro Oficial, y archívese.

Dr. JUAN H. GONZALEZ GAVIOLA, Superintendente de Riesgos del Trabajo.