



01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

## UNIDAD DE AUDITORÍA INTERNA

### Responsabilidad Primaria

Integrar el sistema de control interno con el alcance y características establecidos en la Ley N° 24.156 y su reglamentación, aplicando un modelo de control integral e integrado que abarque aspectos presupuestarios, económicos, financieros, patrimoniales, normativos y de gestión, para la verificación del cumplimiento de políticas, planes y procedimientos establecidos por la autoridad superior y del mantenimiento de un adecuado sistema de control interno en el ámbito del Organismo, privilegiando los criterios de: economía, eficacia y eficiencia.

### Acciones

- Elaborar el Plan Anual de Auditoría Interna y someterlo a la aprobación del Superintendente y de la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN.
- Diseñar, planificar, coordinar y ejecutar, los proyectos y actividades previstas en el Plan Anual de Auditoría Interna y los que el Superintendente o la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN le encomienden.
- Practicar los análisis, inspecciones, verificaciones y pruebas que considerare necesarios sobre las distintas áreas, actividades, procesos o programas del Organismo y requerir la información que sea necesaria para ello.



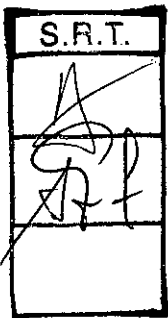


01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

- Revisar y evaluar integralmente la aplicación de controles operacionales, informáticos, contables, de legalidad y financieros.
- Emitir los informes resultantes de las auditorías ejecutadas y de las actividades cumplidas, y formular las recomendaciones y observaciones pertinentes, poniéndolos en conocimiento de los responsables de las áreas y elevándolos al Superintendente, como así también sometiéndolos a consideración de la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN.
- Efectuar seguimientos periódicos y reportar el estado de situación de los hallazgos u observaciones originados en sus propios informes o en los generados por la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN u otros organismos de control.
- Asesorar en la determinación de normas y procedimientos propios de Control Interno.
- Normar métodos y procedimientos de auditoría que resultaren aplicables en razón de los riesgos y realidades de la institución.
- Cumplir con los requerimientos que formule el Superintendente o la SINDICATURA GENERAL DE LA NACIÓN en su condición de Órgano Rector del Sistema de Control Interno.





01

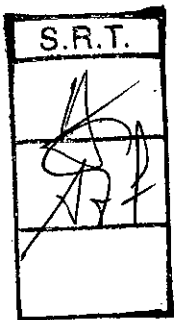
*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

## GABINETE DE ASESORES

### Acciones

- Colaborar en la realización de los planes ó programas de transformación, reestructuración y/o fortalecimiento del Organismo y asesorar técnicamente a sus máximas autoridades y en las cuestiones que se les demandaren.
- Asesorar a la Gerencia General en las materias que requiera.





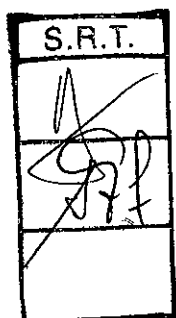
## GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES

### Responsabilidad Primaria

Entender en el desarrollo de una Cultura de Prevención de los Riesgos del Trabajo planteando y ejecutando líneas de acción, planes y programas de vinculación con organismos públicos, privados y del tercer sector, tanto a nivel local como internacional; realizar tareas de difusión, administración y comunicación institucional.

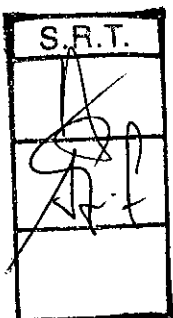
### Acciones

- Diseñar y controlar el Plan de Comunicación tendiente a difundir el funcionamiento del Sistema de Riesgos del Trabajo y el rol de la SRT.
- Asistir al Superintendente de Riesgos del Trabajo en el diseño, ejecución y difusión de las políticas y estrategias de información y comunicación del organismo, como así también de servicios a la comunidad.
- Entender en la administración de los contenidos publicados en la web institucional y redes sociales.





- Coordinar la gestión de los recursos comunicacionales para difusión de contenidos de Higiene, Salud y Seguridad Laboral, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo y Sistema de Riesgos del Trabajo.
- Entender en todo lo relativo a la atención al público y la gestión de los puntos de contacto asegurando la calidad del servicio y del vínculo con los ciudadanos.
- Planificar, organizar, dirigir y supervisar las actividades, ceremonias, actos protocolares y diversos tipos de eventos del organismo.
- Asistir al Superintendente en la supervisión del cumplimiento de las obligaciones asumidas por la SRT con relación al fortalecimiento institucional y en la vinculación con los distintos sectores de la sociedad civil, el sector privado, las entidades gremiales y educativas, el Estado a nivel nacional, provincial y municipal y la Comunidad en general.
- Entender en las relaciones de la SRT con los organismos internacionales vinculados directa o indirectamente a los Riesgos Laborales en particular y al Trabajo y la Seguridad Social en general.
- Promover acuerdos y convenios en el ámbito nacional e internacional en materia de Higiene, Salud y Seguridad Laboral, Condiciones y Medio Ambiente del Trabajo y Sistema de Riesgos del Trabajo, a fin de garantizar el enlace del organismo con instituciones y organismos nacionales y extranjeros.
- Representar al organismo en eventos nacionales e internacionales.
- Participar de las respuestas al MINISTERIO DE TRABAJO, EMPLEO Y SEGURIDAD SOCIAL con relación a los convenios de la ORGANIZACIÓN





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

INTERNACIONAL DEL TRABAJO (O.I.T.) de los que la República Argentina sea signataria, del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) y demás Instituciones con las que se tenga acuerdo en las temáticas que conciernen al Organismo.

- Colaborar en la obtención y producción de datos necesarios para la elaboración de la información de Gestión del Organismo.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

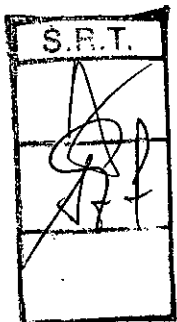
**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES**

Responsabilidad Primaria

Proponer la implementación de planes, proyectos y actividades que determine la Gerencia para el logro de los objetivos estratégicos del Organismo en materia de relaciones institucionales.

Acciones

- Promover, fomentar y ejecutar las acciones necesarias para la vinculación tanto en el ámbito interno institucional, como así también entre la SRT y los organismos e instituciones nacionales e internacionales, privados o públicos, entidades de investigación, extensión y académicas, con entidades gremiales, empleadores y con la comunidad en general.
- Asistir en materia de desarrollo de acuerdos y convenios para las vinculaciones con Organismos públicos, privados, organizaciones sociales, entidades gremiales, sindicales y otras; y controlar el cumplimiento de los compromisos establecidos.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

- Elevar los proyectos de respuesta al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social con relación a los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de los que la República Argentina sea signataria, del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) y demás Instituciones con las que se tenga acuerdo en las temáticas que conciernen al Organismo
- Coordinar la organización, promoción y ejecución de los diversos tipos de eventos, actos públicos y protocolares de los que participe la SRT.
- Intervenir en todos los Convenios y Acuerdos de Colaboración y Cooperación que vinculen a la SRT con distintas Entidades.





**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**SUBGERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES**

**DEPARTAMENTO DE CONVENIOS Y COOPERACION INSTITUCIONAL**

Acciones

- Intervenir en la vinculación y fortalecimiento en la relación con otras Instituciones y/u organismos.
- Analizar, estudiar y proponer solicitudes y/o información relativa a la celebración de convenios y/o acuerdos con organismos y/o Instituciones nacionales.
- Realizar el seguimiento de todos los convenios institucionales y acuerdos de colaboración y cooperación celebrados por la SRT.
- Sistematizar la información y elaborar y mantener un banco de datos actualizado de los convenios y acuerdos llevados adelante por el Organismo.
- Coordinar, asistir y asesorar en la organización de diversos tipos de eventos como jornadas, conferencias, seminarios, congresos, talleres, ateneos, simposios, muestras feriales, entre otros, a fin de dar visibilidad a las problemáticas relacionadas con los riesgos del trabajo, difundir el sistema de riesgos del trabajo Argentino, dar a conocer los derechos y obligaciones de los actores sociales involucrados.

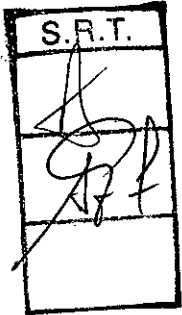




01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II



- Asistir al Superintendente en toda la actividad oficial que realice, o a funcionarios en quien se deriva su representación, coordinando protocolarmente todo acto que así lo requiera y proveyendo del soporte necesario para la realización de los actos y eventos.



**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**SUBGERENCIA DE RELACIONES INSTITUCIONALES**

**DEPARTAMENTO DE RELACIONES Y VINCULACIÓN INTERNACIONAL**

Acciones

- Analizar, estudiar y proponer solicitudes y/o información relativa al establecimiento de convenios y/o acuerdos con organismos y/o Instituciones internacionales.
- Asistir en todos los temas y acciones relacionados a los asuntos de carácter internacional vinculados a la salud y seguridad en el trabajo en particular y la seguridad social en general, que se establezca con organismos nacionales y extranjeros.
- Elaborar los proyectos de respuesta al Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social con relación a los convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de los que la República Argentina sea signataria, del Mercado Común del Sur (MERCOSUR) y demás Instituciones con las que se tenga acuerdo en las temáticas que conciernen al Organismo
- Evacuar las consultas que sean cursadas al Organismo por las distintas jurisdicciones y por los actores sociales, relativas a la normativa internacional en materia de Higiene y

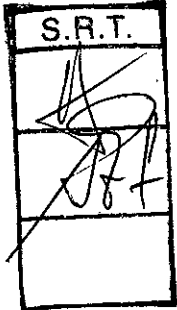




01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II



Seguridad Laboral, de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo y del Sistema de Riesgos del Trabajo en general.



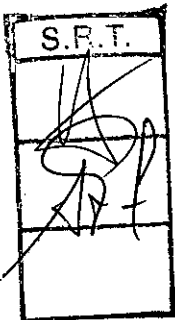
**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

Responsabilidad Primaria

Proponer estrategias de comunicación interna y externa del Organismo, asegurando la implementación de métodos eficaces que faciliten la transmisión de la información.

Acciones

- Diseñar, proponer y ejecutar las políticas y estrategias de información y comunicación de los actos de gobierno y servicios a la comunidad de la Superintendencia de Riesgos del Trabajo.
- Elaborar y evaluar las propuestas de soporte comunicacional que permitan mejorar la relación del organismo con los usuarios de los servicios que produce la SRT.
- Controlar la planificación, ejecución y administración de las acciones que en materia de publicidad, difusión y promoción realice el organismo.



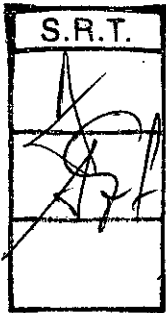


01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

- Coordinar el contenido, actualización y difusión de la página oficial de Internet de la SRT y redes sociales; y participar en la planificación de las relaciones con los nuevos medios de comunicación.
- Controlar la planificación, administración y ejecución de la prestación de los servicios de producción gráfica y digital, formularios e impresos de las distintas áreas del organismo.
- Recepcionar la información producida en el ámbito institucional y evaluar el contenido de los mensajes a fin que sean compatibles con la filosofía institucional.
- Analizar el entorno de la opinión pública nacional e internacional, así como la información emitida por cualquier medio de comunicación social, e informar sobre el impacto de las políticas de la SRT en la opinión pública.





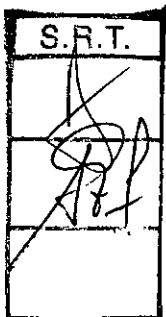
**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**

**SUBGERENCIA DE COMUNICACIÓN INSTITUCIONAL**

**DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN SOCIAL Y CONTENIDOS**

Acciones

- Coordinar y asistir en la planificación y definición de los contenidos de las distintas acciones de comunicación con las áreas y organismos del ámbito público y privado tanto a nivel nacional, provincial como municipal.
- Diseñar e implementar acciones de difusión del plan general del organismo, de sus actos y de los servicios a la comunidad.
- Elaborar un plan sistemático de seguimiento de la opinión pública que permita monitorear la gestión del organismo y conocer las demandas de la población a fin de optimizar el diseño y la implementación de las políticas públicas.
- Establecer el contacto directo con el vecino en el marco de la difusión de campañas y acciones de la SRT.
- Planificar, ejecutar y administrar las acciones que en materia de publicidad realicen las distintas áreas de la SRT.
- Desarrollar y ejecutar acciones de soporte comunicacional que permitan mejorar la relación de la gestión con los usuarios.

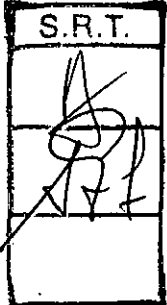




01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II



- Diseñar y actualizar la información de los sitios oficiales de la SRT en internet: web y redes sociales.



01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

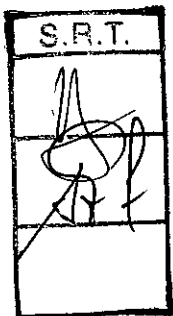
**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GESTIÓN DE RECLAMOS**

**Responsabilidad Primaria**

Entender en todo lo relativo a la Atención al Público y la gestión de los puntos de contacto asegurando la calidad del servicio y del vínculo con los ciudadanos, como así también en la gestión y resolución de reclamos.

**Acciones**

- Coordinar los servicios de Atención al Público que se brindan en forma presencial, telefónica y vía web en todo el ámbito y dependencias del Organismo.
- Entender en todo lo relacionado con la tramitación de consultas, reclamos, quejas y sugerencias, que realicen ante el Organismo los damnificados y los ciudadanos en general.
- Definir y establecer mecanismos que permitan la mejora continua en la calidad de la atención al público que brinda la SRT.
- Entender en las acciones del “Programa Carta Compromiso con el Ciudadano” en el ámbito de su competencia.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

- Entender en el control en relación con los reclamos presentados ante las ART/EA, como así también en la gestión de las mismas, respecto de la atención al público y recomendar protocolos y regulaciones que permitan resolver los problemas detectados.
- Generar y administrar la información necesaria para la evaluación de los resultados de gestión y toda otra información pertinente a su competencia.





**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GESTIÓN DE RECLAMOS**  
**DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

Acciones

- Administrar los servicios de Atención al Público que se brindan en forma presencial y telefónica en el Organismo, con inclusión de aquellos que se realicen a través de las líneas de conexión de red informática (IP) instaladas en cada Comisión Médica y Oficinas descentralizadas.
- Tramitar y responder las consultas ingresadas por los canales establecidos, brindando asesoramiento sobre temas vinculados al Sistema de Riesgos del Trabajo y a la gestión de las Comisiones Médicas, asistiendo a los ciudadanos en el inicio de los trámites en el Organismo.
- Ejecutar las acciones que le competan en la implementación del programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”.
- Elaborar y administrar la información necesaria para la gestión del área.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GESTIÓN DE RECLAMOS**  
**DEPARTAMENTO DE CONTROL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

**Acciones**

- Elaborar y ejecutar mecanismos que permitan la mejora continua en la calidad de atención que brinda la SRT a quienes se contactan con el Organismo.
- Ejecutar las acciones que le competen en la implementación del programa “Carta Compromiso con el Ciudadano”.
- Tramitar y resolver las quejas y sugerencias presenciales del público vinculadas al funcionamiento del Organismo y registrar las mismas administrando una base de datos de tal información.
- Efectuar las capacitaciones de los ingresantes al 0800, elaborar manuales y contenidos de capacitación para el área.
- Realizar las escuchas, encuestas a damnificados y otros procedimientos que se pudieran definir a fin de recopilar la información necesaria para brindar un mejor servicio a los ciudadanos buscando la excelencia en la calidad de atención.
- Elaborar y administrar la información necesaria para la gestión del área.





01

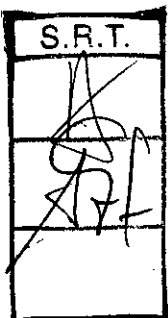
*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

**GERENCIA DE COMUNICACIONES Y RELACIONES INSTITUCIONALES**  
**SUBGERENCIA DE ATENCIÓN AL PÚBLICO Y GESTIÓN DE RECLAMOS**  
**DEPARTAMENTO DE GESTIÓN DE RECLAMOS**

Acciones

- Tramitar las respuestas a los reclamos y a las consultas documentales y electrónicas, presentadas en el Organismo, sobre cuestiones vinculadas al Sistema de Riesgos del Trabajo, requiriendo la información correspondiente a las áreas con competencia en el tema.
- Controlar el cumplimiento de la Normativa de Reclamos por parte de las ART/EA, registrando y dando participación a las áreas pertinentes para la corrección de los incumplimientos detectados.
- Ejecutar el proceso de control de cumplimiento de las obligaciones exigidas a las ART/EA en materia de su competencia, proponiendo al Superior inmediato la adopción de medidas correctivas y sancionatorias que correspondan a los incumplimientos detectados e informar a las áreas pertinentes en aquellos casos donde se presuma la comisión de ilícitos.
- Intervenir en la gestión de las presentaciones efectuadas por los ciudadanos en el marco del Decreto Nº 1.172/03 en cuanto al Acceso a la Información Pública,





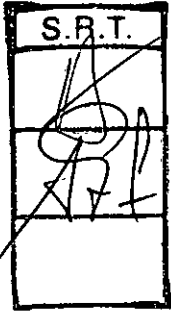
01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

efectuando los requerimientos necesarios a las áreas involucradas de la S.R.T., a fin de brindar una respuesta pertinente y oportuna.

- Elaborar y administrar la información necesaria para la gestión del área.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

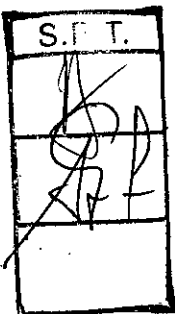
## GERENCIA DE REDES Y COORDINACIÓN CON PROVINCIAS

### Responsabilidad Primaria

Entender en la coordinación de los recursos disponibles en la Red de Oficinas con el fin de alcanzar los objetivos propuestos por el Organismo.

### Acciones

- Representar al Organismo en las actividades comunitarias en las que se le asigne tal responsabilidad con el fin de dar a conocer los servicios a cargo de la SRT.
- Asegurar niveles de coordinación entre las unidades dependientes que garanticen un desempeño operativo eficiente.
- Promover toda acción tendiente a asegurar la uniformidad de criterios en los procedimientos operativos de aplicación en las áreas alcanzadas por su competencia.
- Coordinar la actividad de control a cargo de las oficinas dependientes.
- Entender en la planificación y prestación de los servicios en las áreas alcanzadas por su competencia, incorporando las necesidades y condiciones locales al mismo tiempo que se cumplan los objetivos regionales y nacionales.





01

*Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social*  
*Superintendencia de Riesgos del Trabajo*

ANEXO II

- Entender en el análisis de los indicadores de gestión existentes sobre el funcionamiento de las áreas a su cargo y proponer acciones que permitan la reversión de los desvíos.
- Entender en los procesos de aperturas y transformaciones de unidades operativas de su zona de influencia.

