

LA OFICINA VIRTUAL DE RECLAMACIONES

El Ministerio de Trabajo, a través de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, y de acuerdo con la Estrategia Española de Seguridad y Salud en el Trabajo, se ha comprometido a **impulsar** las medidas necesarias para asegurar que la protección dispensada por las Mutuas a los/las trabajadores/as se lleven a cabo con las **máximas garantías**.

Por ello ha puesto en marcha con las Mutuas de Accidentes de Trabajo el **programa** para el **análisis y tratamiento de reclamaciones y litigiosidad** que supone un **principio de garantía**, creando una oficina virtual de acceso público para gestionar las quejas de los/las trabajadores/as.

Esta oficina virtual de reclamaciones pretende mejorar la gestión de las Mutuas de Accidentes de Trabajo como entidades colaboradoras de la Seguridad Social.

Además de lo anterior, se ha puesto en marcha un teléfono de información sobre Mutuas a través del cual los/las usuarios/as podrán realizar consultas al respecto.

Con la idea de acercar la gestión de la Seguridad Social a los/las ciudadanos/as se han creado dos canales de comunicación:

TELÉFONO DE INFORMACIÓN

WEB DE RECLAMACIONES

TELÉFONO DE INFORMACIÓN

902 112 651

WEB DE RECLAMACIONES

http:// www.ovrmatepss.es/virtual/

USO DE LA WEB

Podrá acceder todo/a usuario/a que haya tenido una incidencia con una Mutua.

Para ello, los usuarios/as deberán disponer de un correo electrónico que introducirán en la primera pantalla una vez hayan accedido a la web, y dónde recibirán el código que se facilitará para poder continuar con la reclamación.

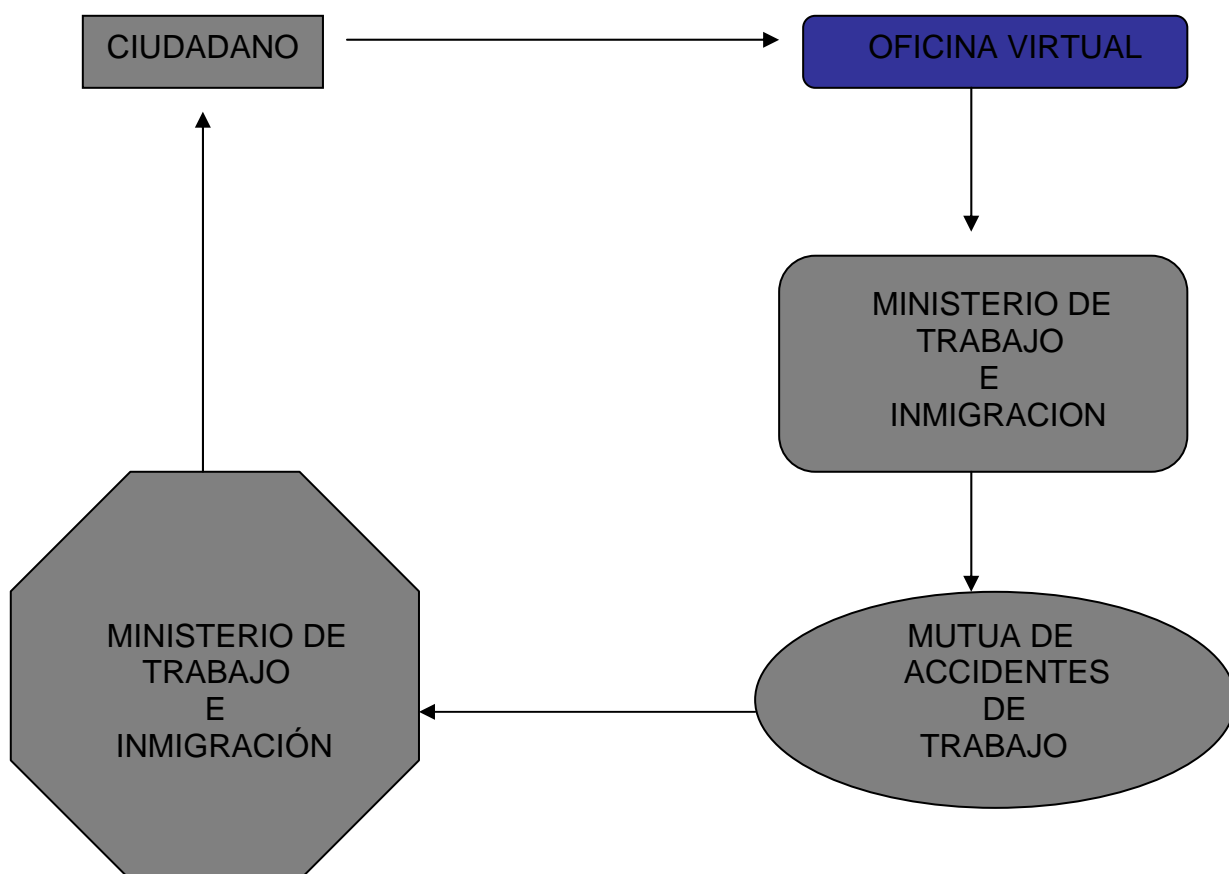
El formulario de reclamación tiene una serie de campos que deben ser rellenados, unos mediante texto escrito y otros por opción entre los extensibles ofrecidos.

Los datos identificativos del reclamante son imprescindibles, así como los de localización de la Mutua.

En breve espacio de tiempo se responderá al ciudadano, que si no se encuentra conforme podrá interponer los recursos administrativos y acciones judiciales correspondientes.

PROCESO DE GESTIÓN DE UNA RECLAMACIÓN

- 1) EL CIUDADANO PONE UNA RECLAMACIÓN A TRAVÉS DE LA OFICINA VIRTUAL Y ESTA LLEGA AL MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN
- 2) EL MINISTERIO ESTIMA LA PROCEDENCIA DE LA RECLAMACIÓN, LA CLASIFICA Y LA ENVÍA A LA MUTUA
- 3) LA MUTUA RESPONDE AL MINISTERIO EN EL PLAZO DE 20 DÍAS
- 4) EL MINISTERIO CONSIDERA LA RESPUESTA SATISFATORIA Y RESPONDE AL CIUDADANO O SOLICITA AMPLIACIÓN A LA MUTUA



LA DIRECCIÓN GENERAL DE ORDENACIÓN DE LA SEGURIDAD SOCIAL ES QUIEN CONTROLA LAS RECLAMACIONES Y MARCA LOS TIEMPOS