

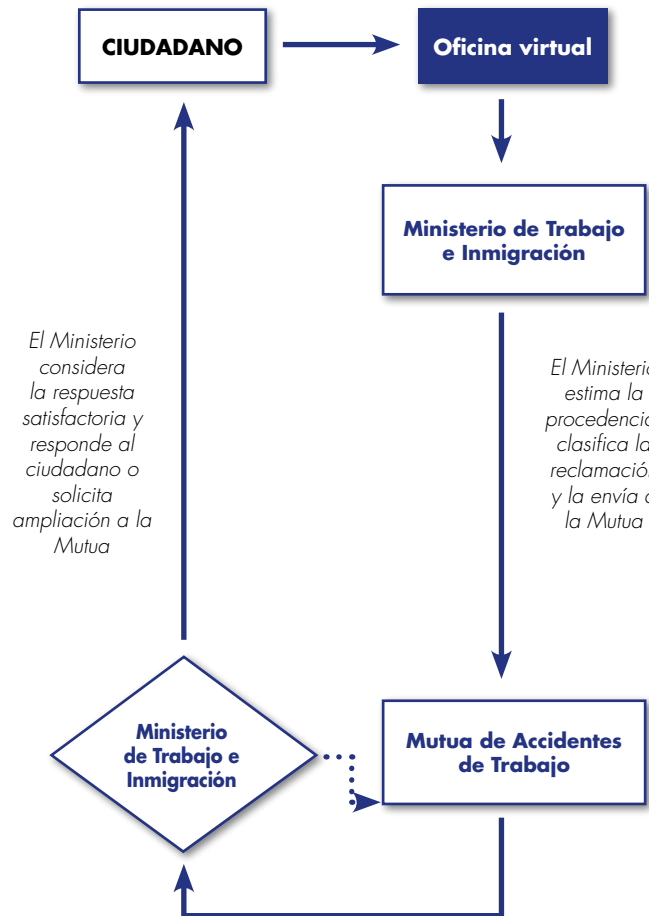
El formulario de reclamación tiene una serie de campos que deben ser rellenados, unos mediante texto escrito y otros por opción entre los extensibles ofrecidos:

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

En un 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

El ciudadano pone una reclamación



El Ministerio considera la respuesta satisfactoria y responde al ciudadano o solicita ampliación a la Mutua

El Ministerio estima la procedencia, clasifica la reclamación y la envía a la Mutua

La Mutua responde al Ministerio (plazo máx. 20 días)

La Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social es quien controla las reclamaciones y marca los tiempos

Guía de uso de

# La Oficina Virtual de Reclamaciones

para usuari@s reclamantes ante las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social.

Una alternativa de solución a las demandas de l@s trabajador@s.



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

## INTRODUCCIÓN

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 (2007-2012), se ha comprometido a **impulsar** las medidas necesarias para asegurar que la protección dispensada por las Mutuas a l@s trabajador@s 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 l@s trabajador@s.

**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 l@s usuari@s podrán realizar consultas al respecto.

## GESTIÓN

Con la idea de acercar la gestión de Seguridad Social a l@s ciudadano@s se han creado los siguientes

### Canales de comunicación:

#### Web de Reclamaciones

Oficina Virtual de Internet a la que se puede acceder a través de la dirección:

<http://www.ovrmatpss.es/virtual/>

El Ministerio te facilita esta web para gestionar las **reclamaciones** de una manera fácil y rápida, con un corto periodo de respuesta.

#### Teléfono de Información

Teléfono de información para l@s usuari@s sobre Mutuas de Accidentes de Trabajo

**902 112 651\***

\*Horario de invierno:  
de 8:30 a 14:30 h. y de 16 a 18:30 h. de lunes a jueves  
de 8:30 a 14:30 h. los viernes  
Horario de verano:  
de 8:00 a 15:00 h.

#### Nota importante:

Ambos sistemas conviven con los canales habituales por los que se pueden realizar reclamaciones y obtener información (Oficinas de Seguridad Social, Centros de las Mutuas...).

## USO Web

Podrá acceder tod@ ciudadan@ que haya tenido una incidencia con una Mutua.

Para ello, l@s usuari@s 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.

Código de seguridad ?

Por motivos de seguridad se requiere que ingrese un código para registrar su reclamación. Para obtener este código ingrese su email personal y haga click en el botón "Validar"

Acceda a su email para recuperar el código que le hemos enviado. Si ya dispone del código de seguridad simplemente ingréselo en la casilla correspondiente y haga click en "Continuar"

Email

Código de seguridad

En caso de que no disponga de correo electrónico, haga click [AQUÍ](#)

